

## Comité Social et Économique TER Hauts-de-France

RÉUNION EXTRAORDINAIRE DU 21 MARS 2019

**Présents :**

### DIRECTION

M. RABIER, DRH	Président
M. MARTEL, Directeur de production et matériel	Assesseur
M. SERHANI, Relations Sociales	Assesseur
M. BAR, Relations sociales	
M. FAUCHILLE, Chef de projet SA 2020	
M. CARRÉ, Production et Matériel	
M. NOIRET, Pôle mutualité train	
M. GAUCHET, Responsable STF Picardie	

### ÉLUS DU PERSONNEL

TITULAIRES	OS	Exc/Présent	SUPPLÉANTS	<u>OS</u>	Exc./Vote
M. KIKOS	CGT	P	Mme CORBIN	CGT	
Mme DERAÏN	CGT	E	M. WATTEBLÉD	CGT	V
M. DECLERCQ	CGT	E	M. PIETTON	CGT	
M. FOURNIER	CGT	P	M. WILLAEYS	CGT	
Mme BASSEZ	CGT	P	Mme DINGEON	CGT	
M. SMAGHUE	CGT	P	M. BERTHEVAS	CGT	
Mme MAHIEUX	CGT	P	M. WARTELE	CGT	V
M. ESPINOUSE	CGT	P	M. GOMET	CGT	
Mme BOUKREDIA	CGT	P	Mme KOURKOUZ	CGT	
M. HOUEL	CGT	P	M. PARJOUET	CGT	
M. LAMBERT	Sud Rail	P	M. MALANSKA	Sud Rail	
M. MANGIER	Sud Rail	P	M. LENFANT	Sud Rail	
Mme MIET	Sud Rail	P	Mme RICHON	Sud Rail	
M. SOUIN	Sud Rail	P	M. HIAUX	Sud Rail	
Mme LOBRY	Sud Rail	P	Mme PARENTY	Sud Rail	
M. EUDELINÉ	Sud Rail	P	M. PLATEAUX	Sud Rail	
Mme RONGIER-JORE	Sud Rail	P	Mme PLESSY	Sud Rail	

Mme LE SAINT	UNSA Ferroviaire	P	Mme COQUERIAUX	UNSA Ferroviaire	
M. HONVAULT	UNSA Ferroviaire	P	M. GAUDEAU	UNSA Ferroviaire	
M. TROUCHAUD	UNSA Ferroviaire	P	M. MASSE	UNSA Ferroviaire	
M. DEBAST	UNSA Ferroviaire	E	Mme DUPRE	UNSA Ferroviaire	V
Mme CORNET WIART	UNSA Ferroviaire	E	M.MIENS	UNSA Ferroviaire	V
M. TOURNAY	UNSA Ferroviaire	P	M. DESMET	UNSA Ferroviaire	
M. DELECOEULLERIE	FO	P	Mme ALEXANDRE	FO	
Mme DEDISSE	FO	P	M. FERTÉ	FO	
M. TAILLEZ	CFDT	P	Mme MARTIN	CFDT	
Mme MANIER	CFDT	P	M. FOSSIER	CFDT	

### REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

M. ROTOLO	CGT	Fédération Nationale des Travailleurs, Cadres et Techniciens des chemins de fer
M. GRANDE	SUD-Rail	Fédération des Syndicats des Travailleurs du Rail Solidaires, Unitaires et Démocratiques
Mme DEBAST	UNSA Ferroviaire	Union Nationale des Syndicats Autonomes Fédération des cheminots
M. FERTE	FO	FO
M. VEZARD	CFDT	Fédération des cheminots CFDT

**Ordre du jour de la réunion extraordinaire du Comité Social et Économique  
du jeudi 21 mars 2019**

1) Principes de construction et enjeu TER du SA 2020 .....	20
2) Information sur les projets d'évolutions d'organisation dans les CPST et le COP TER HDF.....	56
3) Information sur le projet d'évolution des supervisions techniques de flotte (STF) de Nord Pas-de-Calais et Picardie .....	85

La séance est ouverte à 9 h 39.

M. RABIER, Président

Bonjour à tous pour ceux que je n'ai pas eu l'occasion de saluer. Je vous propose d'ouvrir cette séance de CSE extra en commençant par faire l'appel.

M. ROTOLO, RS CGT

Pour la délégation CGT, Monsieur WATTEBLED remplace Madame DERAIN et Monsieur WARTELLE remplace Monsieur DECLERCQ.

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

La délégation SUD-Rail est au complet

Mme DEBAST, RS UNSA

Pour la délégation UNSA, DEBAST Christian est remplacé par Stéphane MASSE et Mme WIARD Sandrine est remplacée par DUPRÉ Sabine.

M. FERTÉ, RS FO

La délégation FO est au complet.

M. VEZARD, RS CFDT

La délégation CFDT est complète aussi.

M. RABIER, Président

Merci. Avez-vous des déclarations préalables ? La CGT et la CFDT, SUD. Je vous écoute.

M. ROTOLO, RS CGT, fait lecture d'une déclaration liminaire :

*Depuis plusieurs semaines, les questions liées aux salaires et au recul des services publics sont clairement posées sous différentes formes. Les luttes menées par les cheminots portent sur les mêmes sujets. Leur présence dans les manifestations interprofessionnelles en témoigne. Hier encore, à l'appel notamment de la CGT, ils étaient dans de nombreuses manifestations partout en France.*

*Comment pourrait-il en être autrement alors que les politiques menées par la direction du groupe public ferroviaire s'inscrivent dans la logique libérale de la politique gouvernementale ? Depuis le vote de la loi Pacte ferroviaire en juin 2018, le processus de déréglementation, de casse sociale et d'affaiblissement du service public ferroviaire est à l'œuvre. Véritable porte-serviettes du Gouvernement, la direction du GPF ainsi que celle de l'UTP, qui est le patronat du ferroviaire, s'activent pour les premiers en tentant de passer en force concernant le Pacte d'entreprise, et ce sans négociation ; pour le second, en battant la négociation de la CCN de la branche ferroviaire. C'est bien le dogme de l'ouverture à la concurrence qui conduit à casser les repères métiers en réintroduisant une polyvalence qui n'a pour seul objectif que de supprimer des milliers d'emplois. C'est bien cette même concurrence qui pousse nos dirigeants à enfoncer des coins sérieux dans les droits liés à notre protection sociale, à notre statut et à nos conditions de travail. C'est aussi cette fuite en avant vers la concurrence à*

*tout prix qui génère l'externalisation des tâches, une sous-traitance sans limite et un recours aux contrats précaires.*

*Oui, tous les cheminots créent des richesses. Elles ont été estimées pour 2018 à 890 millions d'euros malgré 37 jours de grève. Un an après la parution du rapport Spinetta, nous ne pouvons accepter sans broncher que celles et ceux qui se sont nourris sur le dos du service public SNCF depuis des décennies soient les mêmes qui, sans scrupule, en sont les bourreaux. Combattre l'ouverture à la concurrence, c'est se battre pour conserver un service public ferroviaire en France. Cela est possible. Ces politiques dont on nous vante les bienfaits alimentent la colère légitime de nos concitoyens.*

*Dans son rapport annuel publié récemment, le défenseur des droits dresse un constat sans appel : la réduction des services publics, leur éloignement et leur accès de plus en plus complexes ont des effets dévastateurs sur la cohésion sociale. Il s'inquiète de la mauvaise implantation et de la défaillance des services publics à l'échelle nationale et locale. Il pointe en particulier la dématérialisation de plus en plus de démarches qui constitue un obstacle majeur.*

*Alors qu'une stratégie de reconquête est d'une urgence absolue, ce gouvernement accélère de manière vertigineuse cette politique de casse des services publics et d'abandon de nos concitoyens. Pour combattre cela, la Fédération CGT des cheminots porte un projet complet, Ensemble pour le faire, toujours d'actualité et qui va dans ce sens. Nous exigeons, entre autres, la réintégration des tâches sous-traitées, des embauches au statut répondant aux besoins de la production ferroviaire, des augmentations générales des salaires et des pensions pour les cheminots actifs et retraités. Le maintien et le développement des droits sociaux et syndicaux. Tous ces sujets sont d'actualité dans les établissements, tous les mensonges du Gouvernement et de la reddition de la SNCF doivent être dénoncés : réforme ferroviaire, pacte d'entreprise, avenir de nos métiers, de notre régime spécial, du système de retraite, en général, salaires, pensions, sont autant de sujets que la CHT appréhende de manière offensive.*

*Alors même que la charge des travaux explose, que les postes sont tenus et les reports de repos-congés se multiplient, vous avez affiché un objectif de suppression de plus de 420 emplois en 3 ans. Vous essayez d'instaurer un climat de résignation propice à taire la contestation : la CGT ne vous laissera pas faire. Parallèlement à ça, depuis plus de 4 mois, forte de la confiance que lui ont renouvelé les cheminots lors des élections professionnelles de novembre 2018, la Fédération CGT des cheminots œuvre sans relâche pour qu'un accord permette de maintenir les activités sociales offertes aux cheminots et à leurs ayants droit. La CGT s'est donc engagée dans une bataille intense pour préserver les acquis des cheminots, notamment en faisant des propositions très concrètes pour reconstruire l'unicité entre les agents quelle que soit leur activité.*

Je vous remercie.

M. RABIER, Président

Merci. Monsieur GRANDÉ ?

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail fait lecture de la déclaration liminaire suivante :

*Mesdames et Messieurs et les élus et représentants syndicaux,*

*Avec la préparation de l'ordre du jour, nous avons pensé tout d'abord ne pas exprimer de déclaration liminaire et donc laisser toute la place à la présentation des dossiers et aux débats en découlant. Mais vu l'actualité récente et parfois persistante, nous nous devons de vous interpeller sur plusieurs points en tant que président de cette instance et représentant de la Direction.*

*Tout d'abord, revenons rapidement sur votre sincérité quand vous signez un accord. Nous nous donnons le droit de vous interpeller de cette manière car, chez SUD-Rail, lorsque nous travaillons à la conception d'un accord, nous le respectons et le faisons respecter. Nous avons demandé, lors de la plénière de février : y a-t-il un capitaine dans le navire Hauts-de-France ou chaque DET, chaque DUO et chaque service de commande fait-il ce qu'il veut ? Nous avons notre réponse semble-t-il. Malgré le courriel très clair et partagé du pôle RS régional du 13 février 2019 remettant en avant les dispositions du RI, les établissements persistent et signent. Nous avons un Codir qui fonctionne en autonomie sur chaque établissement. Vous nous parlerez ensuite de la qualité de service possible en mutualisant et en liant nos forces : nous n'y croirons pas. Si à chaque directive donnée, les établissements font ce qu'ils veulent, permettez-nous l'expression : ce sera un sacré foutoir et l'image de l'entreprise en prendra un coup.*

*Le navire Hauts-de-France a plus de barreurs que de rameurs, pas étonnant qu'il n'avance pas. Nous ne laisserons pas nos élus dans la souffrance et nous ne nous attarderons pas dans la gestion comptable de l'entreprise pour concilier mandat d'élu et production. Chacun se rejette la faute au sein de la Direction : on dirait des enfants que l'on sermonne et qui nous répondent « ce n'est pas moi ! ». Nous n'avons plus l'âge de jouer et surtout pas la patience vu le contexte actuel. Nous devons nous mettre au travail et nous en avons marre de perdre du notre temps dans des discussions stériles alors qu'un accord a été signé et se doit d'être appliqué. La DCI unitaire que vous avez reçue est la dernière chance que l'on vous donne afin de faire appliquer ce règlement intérieur. Nous avons largement pris notre part dans cette signature du règlement intérieur. Le point de non-retour d'un dialogue social de confiance et ouvert est quasiment atteint. Montrez-nous qu'il y a un patron dans le CSE TER Hauts-de-France et faites appliquer ce règlement intérieur. Preuve en est aujourd'hui, pour certains de nos élus, les dégagements n'étaient pas réalisés 48 heures avant la séance et ne l'auraient pas été sans leur intervention. Demain, ce sera de la production non couverte, vous êtes prévenu. Si certains font un délit d'entrave à cette instance et au CSSCT par non-application du RI, ils assumeront les conséquences. Si vous ne le savez pas, à SUD-Rail nous ne faisons pas de syndicalisme professionnel et bon nombre de nos élus sont chaque jour rattachés aux obligations de la production.*

*Nous demandons également que dorénavant soit précisée la qualité des personnes présentes et qui vous assistent en début de séance. Nous vous rappelons que l'article 5.1 du RI vous permet d'avoir trois assesseurs et un secrétaire technique. Lors du CSE de février, deux personnes étaient présentes non reprises en tant qu'assesseurs, qui se sont de plus permis de prendre la parole et de commenter les points du RI concernant les modalités de dégagement des élus. Cela n'est donc pas admissible.*

*Concernant les activités sociales des CSE, comment essayer de pallier la politique destructive de la direction ? Un accord vient d'être signé pour la gestion des activités sociales mutualisées. Cet accord garantit des activités sociales de proximité pour les cheminots et donne quelques garanties d'avenir pour le personnel. Cet accord prévoit*

*la mise en place de 23 CASI qui mutualiseraient la dotation et les activités sociales des CSE. Si SUD-Rail a toujours été favorable à une mutualisation totale des AS, ce n'est pas le cas de toutes les organisations syndicales. La représentativité syndicale dans la plupart des CSE fait que ceux-ci mutualiseront sans doute l'ensemble de leurs activités sociales. SUD-Rail regrette qu'il ait fallu attendre mi-mars pour signer cet accord. Si la SNCF porte une énorme responsabilité, il en est de même pour les organisations syndicales qui ont refusé de s'engager dès le début sur les travaux de mutualisation. Les CASI seront mis en place au plus tard le 1<sup>er</sup> juillet et, d'ici là, les commissions de transfert géreront le quotidien. La situation se stabilise donc et le personnel CE va enfin pouvoir retrouver de la sérénité et, qui sait, se voir attribuer une revalorisation salariale attendue depuis longtemps.*

*Sur le sujet de la convention TER, et plus largement du TER, au-delà des tensions palpables entre l'exécutif et vous, qui nous inquiètent fortement, d'un vice-président des transports adepte du tweet assassin, d'un président de région qui vous met plus bas que terre dans ses déclarations, la réunion que nous avons eue avec le directeur nous laissait penser qu'enfin celui-ci voulait travailler sur cette convention avec nous. Une petite lueur d'embellie était enfin apparue. Cependant, les derniers événements ont vite ramené les nuages noirs :*

*– Suppression des dessertes TGV, où en est-on réellement ? Certains politiques retrouvent leur amour du train à un an des Municipales, faisant de l'emploi cheminot entre les cheminots et les dessertes TGV un combat.*

*– Dessertes supprimées ou non ? Si oui, lesquelles ? Nous attendons des réponses concrètes.*

*– Maintien dans les gares des emplois cheminots ou remplacement par les relais H et La Poste ? Vos annonces ne vont pas dans le sens des annonces faites par La Poste par exemple dans ses propres instances. Qui croire ? Que dire aux cheminots ? Nous vous rappelons que la situation de certaines gares et du maintien de l'emploi sont la conséquence directe des politiques destructrices.*

*– Maintien des ASCT à bord des TER. Êtes-vous au courant de la dernière déclaration du Conseil régional sur ce point ? La partagez-vous ?*

*– Charges nouvelles sur les axes Paris – Maubeuge ou Mons ? Réalité ? Si oui, par qui et comment ? Charges aiguës au travail, des UP traction, des ateliers matériels, nous vous demandons rapidement des informations sur ces points et sur les garanties apportées aux cheminots. En aparté, que pensez-vous du nouvel UP de Saint-Quentin ?*

*– Gestion des intempéries de la semaine dernière, un vrai bordel ! Nous avons cherché un autre monde, mais aucun n'arriverait à exprimer ce qui s'est passé : des services qui se prennent la tête entre eux, des usagers excédés et, si cela ne suffisait pas, sur la plupart des axes, la capacité des matériels roulants est insuffisante aux heures de pointe. En pleine négociation, si on ne voulait pas signer, on ne s'y prendrait pas autrement, et nous ne parlerons pas ici de la gestion côté TGV où les articles de presse suffisent à eux-mêmes. À l'heure du Brexit, nous pouvons féliciter le flegme des Anglais pour leur tolérance dans la gestion d'Eurostar même si cela impacte très fortement les TGV de l'axe.*

– Sur le projet d'évolution des entités de commande de personnels des services train, nous dénonçons le fait que ce dossier nous est présenté alors que tout est fait et annoncé aux agents concernés. Cela étant, conformément aux engagements pris en CSSCT Service, le référent s'est rendu sur place accompagné d'un camarade de la CGT. Ce dossier laisse penser qu'en théorie cette réorganisation a pour but de travailler plus correctement pour faire face aux aléas de production sur la région Hauts-de-France. La mobilité des agents s'est faite sous le volontariat et les installations du COP permettent l'arrivée de 8 agents supplémentaires sans dégrader les conditions de travail des agents du COP. Bémol de ce dossier, deux agents qualifiés C restent à reclasser, même si le chef du projet s'est montré rassurant quant à leur avenir. Une attention particulière est alors portée. Il semblerait pertinent également de garder l'agent sol de l'UO Voyage : cette demande étant à ce jour restée sans réponse, nous vous demandons une prise de position là-dessus. Améliorer également les relations entre le COP et l'escale en situation perturbée nous semble très important et à prendre en compte car cela n'apparaît pas dans ce projet. Nous veillerons dans les mois qui viennent à la pertinence ou pas de ce projet.

– Tant que nous parlons de l'UO Trains, nous tenons à vous alerter sur la situation catastrophique à l'ex-ECT. Les ASCT Hauts-de-France subissent des décalages de repos à répétition, ils essuient refus de congés sur refus de congés sans parler des VT pour les agents à temps partiel. De plus, depuis un certain temps, les congés accordés disparaissent de l'outil Pacific pour être remplacés par des journées à la production au même titre que des demandes de congés non traitées. Enfin, nous attirons votre attention sur les commandes d'agents convoqués à leur VMA où ces derniers devront accompagner des trains avant et après et effectueront leur visite médicale sur un battement très court et sous pression. Et que dire des agents qui subissent un accident de travail et dont le DPX tente par tous les moyens de le dissuader de se déclarer en accident du travail ou de se mettre en arrêt. En bref, les ASCT sont à bout de souffle alors qu'à l'UO Trains on nous dit que tout va bien.

– Concernant l'évolution des supervisions techniques de la flotte (STF) Nord – Pas-de-Calais et Picardie, ce projet a pour but d'avoir une seule gestion de flotte et, qui dit une seule gestion au lieu de deux dit productivité. Concernant la productivité, elle sera théoriquement de – 2 au global, mais beaucoup d'agents voient leur poste supprimé. Si sur le bassin lillois les opportunités sont plus faciles à trouver, pour les agents, cela restera plus compliqué en Picardie. De plus, le fait d'envisager du télétravail et de limiter ainsi les déplacements afin de favoriser vie personnelle et vie professionnelle ne pourra tenir qu'un certain temps. C'est un vrai chamboulement pour les agents au niveau de leur vie professionnelle et personnelle, tout cela au nom d'une rentabilité financière qui, une nouvelle fois, supprime l'intérêt des agents.

Sans boule de cristal, vous avez quand même connaissance de la gestion du fret devenu malheureusement l'exemple à suivre aujourd'hui dans les directions. Nous annonçons d'ores et déjà des situations catastrophiques. Ajoutez à cela la future CCR, la programmation automatique de l'entrée de Lille, supprimer le personnel pourtant utile chaque jour, et particulièrement en situation perturbée, et vous avez un cocktail détonnant pour les années à venir. Nous ne pouvons également mettre sous silence ces projets parallèles annoncés en CSE Axe Nord, telle que la commande centralisée des ASCT. Coïncidence ? On ne le croirait pas ! Ou même encore ce projet farfelu de vente à bord sur les TGV. Tous ces beaux projets mis bout à bout sont



*incompréhensibles pour ceux qui font la production chaque jour : un camembert, un tableau Excel, une statistique ne remplaceront jamais un cheminot, un vrai !*

*Je profite de cette déclaration pour souhaiter un bon anniversaire à Marc !*

*Merci de votre attention.*

M. RABIER, Président

Merci.

M. VÉZARD, RS CFDT, fait lecture d'une déclaration liminaire :

*Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les élus et représentants syndicaux, Principe de construction, enjeux, projets d'évolution, organisation, SA 2020 : voici les mots-clés qui caractérisent notre CSE extraordinaire de ce jour. Nous avons franchement la désagréable impression que la machine est en pleine mise en vitesse, mais que nous avons oublié de faire le plein d'eau et de charbon. Les plus modernes diront « recharger les accus » ou « mettre de l'eau dans la cuve à combustible ». Bref, tout ça pour vous dire que nous sommes en train de lancer cette discussion et échange important pour l'avenir des milliers de cheminots de notre périmètre de CSE alors même que notre instance et les CSSCT se mettent tout juste en place.*

*Vos DET font toujours de la résistance sociale, appelons un chat un chat, et notre instance a toujours des difficultés de mise en fonctionnement que nous ne citerons plus : il suffit de revenir sur nos anciennes déclarations et aussi sur celles de nos collègues syndiqués. Nous avons clairement un problème avec les établissements de notre périmètre, et surtout les DET et RDET qui les dirigent. Une fois de plus, nous rappellerons dans cette instance et officiellement que les ordonnances type Macron ont certes changé la forme et la structure des IRP, mais en rien leurs prérogatives et leurs fonctions, qui sont toujours reprises et bien écrites dans le Code du travail. L'attitude de nos DET et RDET, mais aussi de certains acteurs RH en dit long sur la vision qu'ils ont du dialogue social. Chaque organisation syndicale a abordé cette nouvelle instance avec sérieux et conscience des enjeux à venir. Il n'y a pas eu de demande démesurée, de surenchères, comme d'autres CSE peuvent en connaître. Le règlement intérieur est bien issu d'une coconstruction et d'une négociation responsable entre vous et nous, avec des éléments factuels inscrits et d'autres pour lesquels nous nous sommes fait mutuellement confiance. Si vous, nos vos DET, pensez qu'il s'agit d'une marque de faiblesse de notre part, vous allez vite comprendre que nous pouvons être très mauvais joueurs également.*

*Pour être plus clair, que font vos DET et RDET ? Au lieu de bien expliquer ce RI à leurs équipes, d'expliquer les enjeux des nouvelles instances et de faire le choix d'un dialogue social serein et constructif, ils passent leur temps à déceler les failles pour mettre, comme ils aiment à le dire, « au boulot » les 27 élus et les 20 salariés qualifiés. Ils vont même jusqu'à dire que les négociations de ce RI et les dégagements intempestifs – oui, vous avez bien entendu, « intempestifs » ! – des élus lors de ces négociations n'étaient pas fondés. Vous comprenez maintenant le décalage qu'il y a entre vous, nous et vos établissements, qui sont persuadés que les ordonnances ont sonné le glas des délégués du personnel et tous ceux qu'ils représentent. Comment voulez-vous dans ces conditions aborder les négociations sur le SA 2020 avec des établissements qui mettent à terre tous les échanges que nous avons pu avoir sur le sujet ? Un simple exemple : vous, mais aussi M. GUICHARD et M. MARTEL, parlez*

*d'un SA 2020 où on se dit les choses, où l'échange. Pour reprendre vos mots, « l'enjeu est trop important pour ne pas se parler et prendre la bonne direction ». Mais, Monsieur le Président, parler et échanger avec qui ? Avec quoi ?*

*Notre établissement Traction décide unilatéralement de décentraliser la négociation des GTTRR au niveau des UP, sans cadrage, hormis le quantitatif bien évidemment. Les chefs d'UP, qui se retrouvent donc à prendre le train en cours de route et qui choisissent ou qui nous disent qu'ils ont bien choisi les membres de ces groupes de travail à leur gré et sans aucune légitimité électorale. Comment voulez-vous que cela fonctionne, Monsieur le Président ? Au risque de me répéter, il y a un fossé entre vos discours et celui de vos DET.*

*Alors aujourd'hui, devant cette instance, positionnez-vous, dites-nous si vous faites le pari du dialogue social ou si vous voulez faire de cette instance une chambre d'écoute comme vos DET tentent de le faire concernant les CSSCT.*

*Merci pour votre écoute.*

M. RABIER, Président

Merci. On ne va pas, Florent MARTEL et moi, passer une heure à échanger parce qu'on a vraiment une journée assez riche, mais il faut quand même reprendre un certain nombre des points que vous avez évoqués et qui m'interpellent bien évidemment.

Au sujet des ASC et de l'accord national sur les activités sociales et culturelles, c'est effectivement une bonne nouvelle, en particulier pour les salariés des CE. Je vous rappelle qu'ils étaient très inquiets, très mal pour certains depuis plusieurs semaines et, la semaine dernière, on les avait reçus dans l'instance CE, ici même, en décembre ; on a eu l'occasion de les recevoir en audience plusieurs fois avant et, après, on avait pris le parti de les maintenir informés des choses qui pouvaient être travaillées. Effectivement, ça a mis du temps, comme la délégation SUD-Rail l'a dit tout à l'heure, mais je crois que l'accord qui vient d'être signé par trois organisations syndicales et la Direction a de la valeur parce que, enfin et pour une durée indéterminée, on pose les bases d'une organisation des activités sociales et culturelles sérieuse. La précédente proposition en fin d'année, qui était basée sur une loi de 1901, faisait beaucoup de débats et était assez contestée. C'est même mieux, pour moi en tout cas, que ce qui prévalait auparavant avec un accord inter-OS et avec également l'accord et la signature de la Direction, de fin 2015 pour ceux qui s'en souviennent, et qui était source de doutes et de remises en cause à chaque élection : c'est d'ailleurs ce qu'avaient indiqué les personnels des deux ex-CCE. Là, on part sur une autre logique, qui fait sens et qui va effectivement entraîner la mise en place de ce qu'on appelle des CASI et, aujourd'hui même, avec Monsieur le Secrétaire, nous allons signer un ordre du jour pour un CSE extraordinaire le 2 avril pour justement caler la mise en place, avec tous les travaux qu'il y a à faire avec les commissions de transfert, de ces futurs CASI. Il y en aura normalement deux qui concernent notre territoire. Je pense que cela nous enlève tous une épine du pied et on va repartir sur de bonnes dispositions. Mais il y a un certain nombre de travaux techniques, sans doute un peu juridiques. Il faudra mettre en place un certain nombre de choses et on consacrerait un CSE sur ce sujet pour faire les choses correctement.

Je suis très sensible sur ce que tout le monde a dit sur le fonctionnement de cette instance, qui débute, comme vous l'avez souligné, et les incompréhensions ou les

dysfonctionnements que vous soulevez, etc. Je reçois demain toutes les organisations syndicales pour évoquer un certain nombre de points, on ne va donc pas faire la réunion de demain aujourd'hui bien évidemment, mais il faut qu'on en sorte par le haut, et on va le redire toute la journée avec Florent MARTEL, et là je rejoins ce que disait Monsieur GRANDÉ : vous, comme nous – je parle des organisations syndicales –, nous avons trop de choses à régler, en particulier cette année pour pouvoir dépasser nos enfantillages sur des bêtises, je le dis avec mes mots. Il faut qu'on avance. Je ne suis pas en train de savoir si c'est la faute de Pierre, Paul ou Jacques, il n'y a pas des établissements et la Direction générale, je ne suis pas dans cette logique. Il y a effectivement des choses qui font débat, ça ne me satisfait pas et il faut qu'on en sorte assez rapidement parce qu'on a vraiment d'autres choses à traiter. Vous me le dites aujourd'hui, j'ai d'autres remontées. Je ne vais donc pas m'étendre ce matin là-dessus, on a vraiment des dossiers beaucoup plus lourds.

Après, il va y avoir cette année beaucoup de transformations, comme je le dis à chaque CSE, à chaque DCI ; le directeur l'a dit l'autre jour aussi avec une vraie honnêteté, une vraie sincérité, quand on a évoqué les difficultés d'aboutir sur la convention TER. Je pense qu'il y a eu un dialogue responsable parce que, en tout cas, nous pensons qu'autour de la table, ce n'est pas la Direction et des gens qui sont contre tout ce qu'elle propose, et vice-versa, vous n'avez pas forcément des bonnes idées, mais il y a un paquet d'intelligence là-dedans qu'on doit utiliser pour servir les intérêts du TER Hauts-de-France. On va donc jouer le jeu, ça va être le débat d'aujourd'hui, en tout cas sur le SA 2020. En fin de matinée, on laissera la place aux questions-réponses après une présentation. On vous demandera quand même de laisser faire la présentation, de prendre vos notes et, ensuite, place au débat et aux questions-réponses, comme ça chacun pourra s'exprimer. Ensuite, on déroulera le calendrier de travail que l'on vous propose. Voilà un peu les trois temps que nous souhaitons dans cette présentation de SA 2020.

On va jouer le jeu du CSE et de toutes ses composantes. Quand je dis toutes ces composantes, c'est qu'on a travaillé ensemble à un règlement intérieur, des choses doivent être faites dans les groupes de travail, des choses qui peuvent être faites par commissions thématiques et des choses qui peuvent être faites dans les CSE : il y a différentes manières de travailler à différents niveaux sur SA 2020, on va le faire parce que c'est absolument nécessaire et parce qu'il n'y a pas 50 000 solutions pour que ça fonctionne. Ce n'est pas SA 2020 contre des salariés et des agents, c'est SA 2020 pour tout le monde, pour le TER, pour ses clients, etc. C'est un élément très, très fort de la future convention, comme l'a rappelé Frédéric GUICHARD lors de sa dernière table ronde avec les organisations syndicales. On a tout simplement et collectivement une obligation de résultat sur cette thématique et on aura des galères : encore une fois, je ne vais pas vous mentir, ce sont plusieurs sujets délicats dans le même sujet délicat.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Deux points sur lesquels je voulais vous apporter quelques éléments que j'ai saisis dans vos déclarations, le premier sur les intempéries et les crises que l'on a connues de production ces dernières semaines, l'autre par rapport à la situation qui peut sembler un peu ubuesque autour du TGV. Je n'ai ni tous les éléments de réponse ni tous les éléments de compréhension, mais en tout cas je vous donnerai ma lecture du sujet.

Concernant les intempéries, il y a eu, avant les tempêtes de la semaine dernière, la tempête Gabrielle, souvenez-vous en, et on avait eu un événement de production il y a 3 semaines qui s'était mal passé, où on a eu une trentaine de clients qui avaient passé la nuit en gare de Saint-Quentin sans qu'il y ait de possibilité ni de les positionner à l'hôtel ni de les renvoyer chez eux en car ou en taxi. Lors de la tempête Gabrielle, en janvier, on avait eu deux trains catastrophes, un Laon – Paris qui avait mis 7 heures 45 pour rejoindre la capitale et un Saint-Quentin – Paris qui avait mis 7 heures, mais qui s'était arrêté à Creil et on avait laissé ensuite les clients rejoindre la capitale par les lignes du Transilien. On a donc évidemment fait des REX de ces événements.

Voyant la tempête du dimanche 10 mars, on a eu un positionnement clair par rapport à la gestion de crise : toutes les circulations qui étaient envoyées étaient des circulations W pour opérer des reconnaissances parce qu'on ne connaissait pas l'état du réseau afin d'éviter d'avoir des clients qui se retrouveraient prisonniers à bord des trains et encadrés par des arbres qui tombent. Cela a été un choix clair. Ensuite, à 11 heures du matin, voyant l'ampleur de la tempête puisqu'il est tombé 150 arbres sur le réseau Hauts-de-France tout au long de la journée du 10 mars et la nuit du 10 au 11, il y a eu un choix fort, qui n'était pas arrivé depuis mars 2013, de stopper l'ensemble de la production du TER. Cela a été la décision la plus sage, et vous l'avez vu aux informations, parce que, par ailleurs, les services de secours publics (pompiers, sécurité civile) étaient débordés par la situation que l'on connaissait sur les voiries, dans les villes, les nombreux accidents routiers et sur les habitations. Bilan de la tempête en situation de crise : nous n'avons pas eu de train catastrophe avec des clients à transborder dans des conditions difficiles, ni de trains qui ont mis plusieurs heures pour faire quelques dizaines de kilomètres, et on n'a pas eu beaucoup de clients abandonnés dans les gares. Évidemment, au plus fort de la tempête, ça a concentré les clients dans les gares, là où on pouvait globalement s'en occuper ; et ça a mis une pression importante sur les collègues de l'escale, mais c'est un choix stratégique qui a été fait, évidemment pas facile à porter pour les agents qui étaient au contact des clients.

Les reproches qu'on a pu lire le lendemain dans la presse portent en fait sur notre dispositif technique d'informations aux voyageurs qui n'ont pas éclairé suffisamment ces éléments-là. Là-dessus, juste un élément technique, il faut avoir en tête nos outils d'informations aux voyageurs. Aujourd'hui, quand vous prenez une décision de supprimer un plan de transport pendant 4 heures, ce qui occasionne la suppression de 145 trains – c'était le cas le dimanche 10 mars –, vous êtes obligés de reprendre ces suppressions train par train en repositionnant ensuite l'ensemble des ressources : Où est la rame ? Où est l'ASCT ? Où est le conducteur ? Et si ça rejoue, quand, comment et à quel endroit. Et vous devez renouveler cette opération 145 fois. Vous avez évidemment tous les dispositifs d'astreinte en place au niveau du COP, au niveau des escales aussi évidemment, mais ça voulait dire qu'on a lancé à un moment un SMS institutionnel depuis le dirigeant de la salle de crise vers les autorités du président de région à 14 heures en disant : on arrête jusqu'à 18 heures. Mais à 15 heures ou 15 h 30, il y avait encore dans les outils SI sur l'appli SNCF, mais aussi sur les outils de vente des trains qui étaient disponibles en distribution et en information aux voyageurs puisque le processus de suppression des 145 était en cours. Ça, c'est la description très opérationnelle des opérations. Évidemment, à l'heure du numérique, les clients ne comprennent pas pourquoi il ne suffit pas d'appuyer simplement sur un bouton pour tout nettoyer et prévoir les futures circulations.

On travaille dessus. On travaille évidemment à la scénarisation des crises, c'est-à-dire comment on se positionne dans telle situation. On n'est pas là pour sauver le maximum de train, mais simplement mettre en œuvre des plans de transport cohérents sur lesquels on peut faire une information aux voyageurs importante. C'est un vrai changement de culture auquel on est confrontés, c'est-à-dire qu'il faut en fait aujourd'hui positionner la crise davantage sous l'angle de la qualité de l'information qu'on pourra fournir aux voyageurs plutôt que d'une consistance effective du plan de transport. L'ensemble des opérateurs n'est pas aujourd'hui dans cette culture-là : quand on est dans les COP, dans les dépôts, partout, on est là pour sauver du train, mais, en fait, si vous sauvez du train et qu'il n'y a pas derrière une information raccord avec le client, vous vous faites tailler en pièces le lendemain dans la presse. C'est un peu ce qui s'est passé le lundi 11 mars, d'autant plus qu'évidemment tout ça a été relayé par des intérêts politiques puisque l'on sert souvent de marchepieds quand on veut atteindre certains buts.

Je voulais quand même vous éclairer sur ces éléments de gestion de crise. Évidemment, on fait des REX. Comme vous le savez, on a un animateur de gestion de crise qui est dans mon équipe : il a pour mission prioritaire de nous écrire des petits scénarios opérationnels qu'on peut dégainer comme ça. En fait, on applique toujours les mêmes mesures face aux mêmes incidents de production (accident de personne, arbre qui tombe, caténaire qui baloche, etc.) pour avoir à la fin un traitement uniforme et, surtout, avoir derrière une stratégie parfaitement blindée.

Après, sur les sujets techniques, vous savez qu'il y a eu une bascule avec Six/CIS qui arrive la nuit du 3 au 4 avril, qui permettra déjà – et c'est un énorme progrès – d'aligner l'ensemble de nos outils d'IV, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui, c'est-à-dire que vous pouvez aujourd'hui avoir une information dans une grande gare donnée par une centrale CATI qui va être différente de ce que vous allez lire sur les AFL ou sur le site internet de la SNCF. Avec la bascule des 3 et 4 avril, on alignera l'ensemble de ces informations, ce qui est déjà un énorme progrès.

Il n'y a pas de passerelle automatique qui fait que, quand on détruit un sillon, ça vient automatiquement se reporter dans les outils d'IV ; il y aura donc toujours l'action d'un opérateur pour prendre cette info technique et la transférer dans l'outil d'information aux voyageurs. On travaille donc derrière à voir comment on peut via des fonctionnalités, faire des suppressions par grappes pour se projeter tout de suite dans la logique de la reconstruction. En fait, si on prend l'exemple du dimanche 10 mars, si à 16 h 30, vous êtes encore en train de nettoyer les trains, de les supprimer et de prévoir où sont les gens, vous n'êtes pas en train de reconstruire le plan de transports après 18 heures. C'est bien ce qui s'est passé techniquement dans la gestion de crise, on travaille donc aussi, via des petites passerelles informatiques. Dans le système aussi – je le précise pour ceux qui ne le savent pas – quand vous supprimez un sillon, vous ne pouvez pas dire une demi-heure après : ah tiens, au fait, je me suis trompé, je vais le réactiver ; non, quand il est supprimé, il est supprimé, vous devez en retracer un nouveau, c'est comme ça que ça marche. D'accord ça, sur la gestion de crise

#### M. ROTOLO, RS CGT

On parle de conséquences, très bien, mais il y a la cause, le vent et la chute des arbres. Est-il prévu une campagne d'élagage le long des voies ? On sait très bien que depuis un certain nombre d'années les voies ne sont plus entretenues. C'est ça la

raison : s'il y a un arbre coupé, il ne tombe pas. Une campagne est-elle prévue sur les Hauts-de-France ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

En fait, il y en a tout le temps des campagnes d'élagage et, évidemment, les techniques évoluent. Après, il ne vous a pas échappé que, notamment à travers le débat autour du glyphosate il y avait des sujets de normes techniques qu'on utilisait avant et qu'on n'utilise plus maintenant. Il y a aussi le fait, on ne se le cache pas, on le sait tous autour de cette table, que des choix ont été faits à un moment donné pour diriger des parties de budget d'entretien des voies vers de la création de nouvelles voies, et notamment la politique autour de la grande vitesse pendant plus de 30 ans dans notre pays. Évidemment, il y a des arbres qui ont poussé et, de toute façon, vous pourriez jeter du glyphosate sur des arbres qui ont des troncs de 40 cm, il ne se passerait pas grand-chose ! Là, aujourd'hui, on est bien face à des arbres, c'est-à-dire qu'il faut couper des arbres dans des endroits où il y a des tranchées couvertes et qui sont peu accessibles. Cela nécessite donc de l'outillage mécanique important.

Tous ces sujets-là sont évidemment sous la responsabilité de SNCF Réseau. J'ai eu l'occasion à de très nombreuses reprises, dans le cadre des instances auxquelles je participe avec Réseau, de poser les questions que vous me posez aujourd'hui. Aujourd'hui, on ne va pas en 6 mois régler les 30 ans pendant lesquels on a laissé les troncs s'épaissir. Il est donc clair que ça va être un sujet au long cours. Il y a des budgets, je connais celui de Nord – Pas-de-Calais, mais je ne connais pas celui de l'ensemble des Hauts-de-France parce que cela implique trois infrapôles : retenez qu'il y a 7 millions d'euros affectés chaque année au budget pour l'élagage sur la partie Nord – Pas-de-Calais, avec des techniques qui évoluent. Il y a par exemple un partenariat avec l'ONF qui est en cours et qui vise à remettre à l'état primaire les abords des voies. Il y a des choses intéressantes, mais le retard est très conséquent.

Sur le TGV, peut-être un mot. Vous avez vu la presse. Frédéric GUICHARD en a parlé en table ronde, je crois, avec vous. Vous avez donc noté qu'il y a eu une levée de boucliers par rapport au projet qui a été présenté par l'axe Nord sur le TGV, et donc un positionnement de l'exécutif régional dont le choix a été en fait de porter en premier le fer dans le sujet plutôt que de se mettre dans une posture latérale en l'accompagnant. Le choix a été fait clairement, puisque c'est le vice-président qui a allumé la mèche en premier, d'attaquer la SNCF sur le sujet de ces réorganisations-là.

Je ne suis pas TGV, mais je vous la fais courte quand même. Ce projet visait quand même à repositionner les dessertes TGV à des endroits où il y avait des potentiels importants. Il y avait un corollaire qu'on avait négocié avec eux, qui s'inscrivait dans la démarche de SA 2020, d'augmenter très sensiblement les dessertes à TER-GV parce que ça a un succès considérable sur la région. Je ne veux pas avoir l'air de schématiser, mais on va dire que le projet était de supprimer quelques TGV en heures creuses très moyennement remplis par des TER-GV tout au long de la journée sur le littoral nord vers Arras jusqu'à Amiens, dont on avait la conviction qu'ils allaient être très rapidement remplis à ras bord. Je pense qu'il y a dans notre pays un aspect extrêmement symbolique de la desserte TGV, vous pouvez raconter à un maire que vous allez lui mettre 50 TER en plus, s'il perd ne serait-ce qu'un seul TGV, ça va être

un drame national, un drame local, municipal ! Il y a quelque chose de totalement schizophrénique là-dedans.

Le projet que l'entreprise proposait avait du sens au sens de la mobilité. Si vous prenez les dessertes, par exemple au départ de Dunkerque, je pense qu'il y a moins de Dunkerquois qui vont travailler tous les jours à Paris que de Dunkerquois qui vont travailler à Lille. Quand on propose de faire trois allers et retours en TER-GV en plus tout au long de la journée, mais en perdant l'équivalent en dessertes vers Paris, on ne se trompe pas. La grande majorité des gens qui ont besoin du train pour aller travailler vont être satisfaits. C'est tout ce que je peux vous dire. Après, vous avez des élus qui regardent d'abord le train qu'ils utilisent pour se rendre aux commissions sénatoriales et autres, ça fait partie de la vie. Et ils forgent leur opinion là-dessus, que voulez-vous que je vous dise, c'est la réalité de notre pays !

Vous avez donc vu que l'entreprise avait fait le choix de faire un mouvement de repli là-dessus. Voyages travaille donc à une nouvelle version, dont on espère qu'elle ne va pas nuire aux équilibres que, nous, on avait positionnés, et vous le verrez à travers quelques exemples, dans l'offre SA 2020, parce que nos offres étaient mariées entre elles. On avait positionné notre TGV en regard du TER, si on fait autre chose sur le TGV, cela va évidemment occasionner des trous dans l'offre TER et il faudra qu'on la regarde à nouveau. Il y a eu une prise de parole politique de l'exécutif là-dessus, qui a été de prendre la tête de la contestation. Nous, nous avons proposé un autre scénario, mais qui n'a pas été entendu. Sur les éléments de la convention TER, en termes de contenu, on est d'accord sur 99 % des choses. La rupture des négociations de l'exécutif avec nous, ce ne sont que des faits de posture eu égard à la démarche TGV, cela ne remet pas en cause le contenu du dialogue qui a eu lieu jusqu'alors, et il est important de le dire aussi.

On arrête là.

M. RABIER, Président

Monsieur WATTEBLED, avant qu'on attaque le SA 2020.

M. WATTEBLED, CGT

Je vais être bien plus court que Monsieur MARTEL. On avait dit de limiter un peu les prises de parole, mais les promesses n'engagent que ceux qui les tiennent ! C'est un peu comme les CSSCT et le RI. Je n'en dirai pas plus, on aura le temps d'en parler demain.

Très vite, sur le TGV, et je ne vais intervenir que là-dessus. Je vais commencer par la convention TER : 99 % des choses sont réglées, il reste 1 %. Apparemment ce 1 % doit être très problématique parce que ça fait quand même 6 mois qu'on attend la signature et j'aimerais bien savoir ce qu'il y a dans les polémiques autour de ce 1 %. Bref, je m'arrête là.

Sur la problématique des TGV, sans revenir sur les polémiques et cette histoire de guerre de gros bras qui sent un peu la testostérone d'un côté ou de l'autre, la vraie problématique, et on vous l'a dit lors de la DCI, au-delà du fait qu'on ait pu être un peu étonnés, voire choqués, d'une DCI à 15 heures et d'un communiqué de presse à 19 heures qui disait tout l'inverse de ce qui avait été dit 3 heures auparavant. Ça, c'est autre chose. La vraie problématique de tout ça, c'est la séparation des activités, point à la ligne. L'axe Nord et le TER ont deux politiques différentes pour un même produit.

Nous avons déjà du mal à comprendre, comment voulez-vous qu'un élu politique comprenne ! En y ajoutant un peu de mauvaise foi, je vous l'accorde, de la part des politiques. Comment voulez-vous qu'on comprenne les choses ? Vous avez saucissonné l'entreprise en plusieurs activités, et ce n'est pas fini et, là, sur un même produit, il y a deux activités, c'est imbuvable et c'est ingérable. Pour moi, la vraie problématique est là, c'est la séparation des activités, point.

M. RABIER, Président

Je ne peux évidemment pas vous rejoindre, Monsieur WATTEBLED, parce que, dans ce dossier – on ne va pas s'éterniser là-dessus parce que c'est un dossier vivant –, ce n'était pas une DCI, c'était une table ronde à l'invitation du directeur. Je trouve qu'on a été plutôt réactifs et je pense que cette table ronde était intéressante, comme vous l'avez souligné, suite notamment à l'avis du Président BERTRAND qui avait circulé et qui attaquait fortement le groupe public ferroviaire, en particulier Réseau si vous vous souvenez. J'avais donc fait le choix, avec Frédéric GUICHARD, qu'il y ait une prise de parole de sa part assez rapide. C'est fait et je pense que, globalement, vous l'avez appréciée. C'était un moment peut-être court parce qu'il passe son temps à voir les élus ; il y avait encore une réunion avec tous les parlementaires la semaine dernière. On a effectivement des maires, des parlementaires, etc., qui nous demandent parfois des choses un peu contradictoires. Néanmoins, c'est l'offre que nous proposons, et la présentation est ainsi faite, conjointement par le directeur de l'axe et le directeur de région TER. On explique bien que dans telle ou telle agglomération et la manière de se déplacer que propose la SNCF dans les diverses mobilités (donc TER et Voyages).

On a une particularité sur cette région, et c'est une chance énorme qu'elle n'existe qu'en Hauts-de-France, d'avoir en plus du TER-GV. On a donc des ressources en termes d'activités Voyages et ça va continuer – c'est vraiment le plan –, avec une augmentation notoire : je pense qu'on est autour de 40 %, ce n'est pas rien d'augmenter de 40 % de TER-GV, on n'est pas sur l'épaisseur du trait, excusez-moi. On présente ça conjointement avec une logique qui développe le TER. Nous, et dans cette instance spécifique TER, on est là pour défendre le TER. Le TER, c'est le service public, on va faire une démonstration de la façon dont, à travers un exercice annuel qui est très important, on veut défendre le TER avec un objectif unique : plus de monde dans le TER. Le TER, ce sont des trains classiques TER et ce sont aussi le TER-GV : il n'y a pas d'autre objectif parce que le service public, en fait, c'est plus de monde qui prend le train. Et cela sert tous les autres objectifs un peu plus écologiques et autres, en tout cas le désengorgement de l'accès aux grandes villes que l'on connaît bien. Ce n'est rien que ça le service public : plus de monde dans les trains, avec une logique d'articulation Voyages et TER. On a fait cette démonstration, on est en train de la faire auprès des maires qui, effectivement, et c'est malheureux, ne regardent pas forcément les 90 % des gens qui voyagent et qui vont globalement en intrarégional autour d'un certain nombre de villes par rapport à là où ils sont, mais ils regardent plus – et c'est dommage qu'ils ne regardent que cela, en tout cas qu'ils les mettent trop en avant – ceux qui vont une fois par semaine à Paris. C'est ainsi, il y a un phénomène TGV en France. Pour avoir travaillé dans d'autres régions, quand vous bougez un horaire de 10 minutes, ça fait une envolée de boutiques, on est obligés de reconstruire des sillons. C'est ainsi, je n'y peux rien.

Notre pays est fait de choses parfois un peu surprenantes, mais on avance sur ce dossier-là. On a fait un repli, comme le dit Monsieur MARTEL, mais un repli pour vous



dire qu'on vous a écoutés. Il y a certains problèmes, notamment Douai, et c'est normal. Et il est normal que quand on entend mener une concertation il puisse y avoir d'autres idées et d'autres manières. Si techniquement, on sait faire mieux et que cela correspond à la volonté de tout le monde, tant mieux. La vision du transport que nous avons aujourd'hui et que l'on veut faire un nouveau plan de transport TER classique, que l'on va vous présenter, et on veut faire une augmentation du TER-GV. Cela suppose que le TGV hors TER-GV s'ajuste et tienne compte d'autres concertations en cours avec les éléments techniques qui vont derrière. C'est simplement en train de se faire.

Quand le directeur, et j'en terminerai là, nous a reçus – je n'ai plus la date précise en tête –, on était en plein dans cette crise des prises de parole de chacun. Il y a eu des choses qui sont passées, mais il n'a pas dit le contraire, il repartait de nouveau dans une réunion. Le soir, l'entreprise a fait le choix de dire... Nous avons une réunion en tout début d'après-midi et une décision était prise le soir, voilà. Si on avait fait ça le lundi matin plutôt que le vendredi à 13 heures, il aurait fait le rectificatif le lundi. Il faut qu'on accepte tous que ce genre d'affaires un peu médiatisées, trop médiatisées d'après moi, bouge. Mais il n'y a pas eu de mensonge de sa part, je peux vous le dire. Il nous a dit avec une vraie transparence les choses à 13 heures et, le soir, une décision était prise par l'entreprise – l'entreprise, ce n'est pas que Frédéric GUICHARD, l'activité Voyages est dirigée par Rachel PICARD – qui est de s'ajuster, de réétudier d'autres solutions, et j'ai envie de vous dire : tant mieux, tant mieux s'il y a de la concertation ! Vous la réclamez vous aussi lorsqu'il y a des sujets internes, tant mieux si on a du grain à moudre dans les affaires. Les élus le réclament, vous le réclamez.

Il faut qu'on avance Monsieur WATTEBLED. Une dernière !

M. WATTEBLED, RS CGT

Je suis d'accord, mais c'est vous qui monopolisez la parole. On peut répondre au moins, vous êtes plus longs que nous.

M. RABIER, Président

C'est nous ensemble.

M. WATTEBLED, RS CGT

J'ai été très court et je vais encore plus l'être. Concernant Monsieur GUICHARD, il y a deux solutions : soit il nous ment et ce n'est pas ce que j'ai dit, soit ce n'est plus lui qui dirige ; et c'est plus cette solution-là. Trois heures après, dire tout le contraire de ce qu'on nous dit, c'est qu'il y a un problème, que ce n'est plus lui qui dirige. Et je reprends un des mots que j'ai entendus : y a-t-il encore un pilote dans la direction régionale ? Est-ce vraiment Monsieur GUICHARD qui pilote ? Ou alors est-ce l'activité, quelle qu'elle soit – l'axe Nord pour le coup – qui dirige et qui vient percuter un peu tout ça ?

Juste pour terminer, il y a une grosse différence entre vous et nous, c'est que, nous, on considère le transport ferroviaire dans sa globalité comme un service public et pas que le TER : ça, c'est une grande différence et c'est ce qui fait la différence sur les aléas avec les politiques, avec les usagers. C'est ça qui vient percuter parce que le TGV, c'est une banque, une pompe à fric, et vous le considérez comme ça, l'entreprise le considère comme ça ; nous, on considère le TGV comme un service public à part

entière, comme le TER, comme le transport de marchandises : le transport ferroviaire dans son ensemble est un service public et c'est là la grande différence.

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

Très rapidement. Le débat permet aussi l'évolution des consciences et le temps nécessaire qu'on doit lui attribuer.

Je vais rebondir sur ce que Xavier vient de dire puisque c'est une partie de ce que je voulais dire. C'est une question idéologique qu'on a en opposition avec la direction de la SNCF : pour nous, l'ensemble des activités sont des services publics, y compris le fret, y compris le TGV, et on n'est pas là uniquement pour faire de l'argent, on n'a pas cette vision économique.

Vous avez abordé rapidement l'accord des ASC et, sur la partie mutualisation, il faut quand même rappeler qu'on n'en serait pas là s'il n'y avait pas eu la séparation des activités. On avait notamment des activités mutualisées sur la région quel que soit le métier et quelle que soit l'activité.

Sur les transformations à venir, on tient quand même à vous faire remarquer que cinq dossiers de restructuration en une semaine, c'est peut-être un peu beaucoup.

M. RABIER, Président

Je vous propose de commencer cette présentation et, comme je vous l'ai dit, elle sera faite en trois temps. Si vous avez des questions, vous les notez parce qu'il y aura un temps de débat après la présentation. Deuxième temps, échange et débat sur les points pas clairs sur lesquels on revient bien sûr et, troisième temps, proposition d'un calendrier de travail avec tout ce que permettent l'instance et ses différentes composantes. On a presque 2 heures devant nous pour faire ce travail, qui est pour nous intéressant.

M. HOUEL, CGT

Je vais juste vous demander un quatrième temps parce que j'ai lecture d'une déclaration à faire.

M. RABIER, Président

C'est le premier temps alors. Vous le faites maintenant ou vous attendez la présentation ?

M. HOUEL, CGT

Non, non, je préfère la faire maintenant, pour l'ambiance : ce sera plus convivial après, vous allez voir, vous allez me remercier !

M. RABIER, Président

On vous écoute.

M. HOUEL, CGT, fait lecture d'une déclaration :

*Monsieur le Président,*

*Le CSE extraordinaire de ce jeudi 21 mars devrait permettre à la Direction que vous représentez de nous exposer les principes de la construction du SA 2020 ainsi que ses enjeux, sauf que nul n'est dupe et qu'à cette heure précise nombreux sont déjà*

les cheminots à en connaître les grands principes. On se dirigerait donc vers une production en direction de lignes avec trois types de trains : Chrono, City, Proxy.

Pour la Fédération CGT des cheminots, l'organisation de la production en direction de lignes, comme vous voulez le faire, n'a aucune pertinence en termes de production, bien au contraire. Cette organisation ne peut que rigidifier les organisations, complexifiant ainsi la couverture du plan de transport. Ces effets sont pourtant déjà connus de la Direction car ils se sont produits lors de la séparation du fret et des activités voyageurs. Commettre à nouveau la même erreur ne peut que nous interroger, notamment au moment où on parle d'une éventuelle mise en concurrence de certains lots. Quelques années après avoir supprimé certains sites de production, il semblerait que la Direction souhaite faire volte-face en reprenant des arguments contraires à ceux employés à l'époque. Certaines rumeurs persistantes nous annoncent par exemple la création d'annexes traction à Douai et Hazebrouck. Vous n'allez pas pouvoir nous contredire car la hiérarchie est déjà occupée à trouver d'éventuels volontaires à la traction. D'autres, plus persistantes encore, annoncent la fermeture d'un site, celui de Boulogne-sur-Mer. Oui, 21 conducteurs sont aujourd'hui encore dans l'incertitude et le doute total sur leur avenir. Les belles promesses d'hier, qui consistaient notamment à investir dans l'aménagement d'une nouvelle annexe traction, tenues il y a peu par la direction, sont aujourd'hui devenues caduques sous un faux prétexte de perte financière liée au dernier conflit alors que, dans le même temps, la Direction reversait à l'État des dividendes record : 537 millions d'euros en 2018, soit plus du double du précédent record de 2013 ! Les tractionnaires ne sont malheureusement pas les seuls à être inquiets. Les ASCT de la résidence de Boulogne sont dans la même situation, idem pour les agents d'escala. Ces agents risquent en plus d'être impactés par la volonté de la Direction de faire évoluer la réglementation des départs de trains. Encore une manœuvre déguisée pour gratter sur la masse salariale au détriment, une fois de plus, de la sécurité des circulations. Mais nous pourrons en parler lors du CSE extra prévu le 16 avril prochain.

Pour revenir au sujet du service annuel 2020, le but inavoué de la Direction serait-il à plus ou moins court terme de sédentariser le métier conduite ? Pour la Fédération CGT des cheminots, les choix de l'entreprise ne sont pas une fois de plus pertinents et mettront la production en difficulté. La solution plus efficace pour réaliser le meilleur plan de transport reste la production en multi-activités que nous revendiquons depuis plusieurs années. De plus, dédicacer les conducteurs sur une ligne ou un groupe de lignes avec un ou deux engins moteurs conduira inexorablement à une déqualification du métier de conducteur. Cela permettra à la Direction de remettre en cause la formation initiale agents de conduite pour la réduire au maximum. Cela pourrait alors se résumer à former de futurs agents de conduite à une ligne, un engin moteur, double voie, bloc automatique lumineux et, pourquoi pas demain, un train autonome. Ainsi, les parcours professionnels des conducteurs seront impossibles à réaliser, notamment en cas de transfert de personnels. Cette nouvelle organisation ne sera pas sans conséquence sur le système de primes des conducteurs, surtout au niveau de la répartition de la prime complémentaire. La dédicace d'un roulement à une ligne ou à un groupe de lignes va générer chez les conducteurs une monotonie dans le travail. Ces derniers vont se retrouver au quotidien à effectuer les mêmes trains sur les mêmes parcours, ce qui aura pour conséquences une démotivation due à l'absence de diversité des missions proposées. Des questions de sécurité se poseront alors inévitablement.

*Pour la Fédération CGT des cheminots, il n'y a aucune notion de mixité dans les organisations projetées d'établissements par ligne. La mixité des missions s'entend à travers des missions sur plusieurs lignes, mais également à travers diverses activités. Or, le modèle d'organisation voulu par la Direction conduit à un repli total des activités sur elles-mêmes : les roulements seront donc dédiés à un axe. Ce repli sur soi va à l'encontre de l'attrait du métier de conducteur, qui est construit sur la diversité des missions et du matériel.*

*Concernant la maintenance du matériel, de nombreuses questions se posent là aussi. Auriez-vous suffisamment de rames pour assurer votre flotte de transport ? Juste pour rappel, de nombreux trains sont supprimés aujourd'hui faute de matériel. Quel impact également sur l'entretien du parc de matériel ? Allez-vous décider d'allonger les points d'entretien ? Car là aussi, juste pour rappel, des rames circulent aujourd'hui des semaines entières avec des blocs-moteurs isolés, des portes isolées, des WC condamnés, etc. Et que dire aussi de la volonté non dissimulée de la Direction de vouloir modifier les conditions d'autorisation de départ des trains, faire reposer l'intégralité des missions de sécurité sur les épaules des agents de conduite, se priver volontairement des différents groupes de rattrapage qui permettraient de garantir la sécurité des circulations. Là encore, la Direction s'assoit sur la sécurité juste sur l'autel de la rentabilité, mais où se dirige-t-on ?*

*Parlons également des usagers, vous savez, le terme qui tient à cœur la CGT. Quel impact sur l'aménagement du territoire ? Combien de petites, voire moyennes, gares sont sur la sellette ? Votre potentiel futur plan de transport mettra à mal le service public, c'est une certitude. D'ailleurs la Direction met à mal ce service depuis des années. Toutes ces craintes légitimes exprimées à travers cette déclaration vont à l'encontre du service public que sont en droit d'exiger les cheminots et usagers. Espérons que la Direction pourra répondre dès aujourd'hui à toutes ces inquiétudes à travers votre présentation du futur SA 2020.*

Merci.

## 1) Principes de construction et enjeu TER du SA 2020

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Merci, Monsieur HOUEL. C'est bien parce que vous avez mis beaucoup de contenu dans votre déclaration et, comme le disait Raphaël RABIER tout à l'heure, dans le dernier temps, on se projettera sur le calendrier de travail. Soyez assurés que tous les éléments que vous avez mis dans cette déclaration feront l'objet d'un traitement dans le calendrier que nous allons proposer.

La présentation d'aujourd'hui n'a pas pour but de rentrer dans le détail des organisations de demain, ce n'est pas le sujet. Le sujet est de vous présenter la logique qui a prévalu pour construire la desserte. Aujourd'hui, on parle donc davantage de ce que devient le projet de desserte, on parle donc plus clients en fait. Je propose qu'on le fasse comme ça, ce n'est pas pour éluder le débat avec les organisations puisqu'on l'aura évidemment. On ouvrira en fin de séance vers plusieurs calendriers de travail, dont une session de CSE qui sera consacrée uniquement à ces questions-là. Comme ça, ce sera clair et tous les sujets de parcours professionnel, de résidence, de technique, de sécurité seront mis à l'ordre du jour. Mais on se concentre d'abord sur la logique de desserte. Vous avez également parlé du projet de direction de ligne, ce

n'est pas un projet concomitant au SA 2020. Il y a effectivement des réflexions en cours, mais, au lancement du SA 2020, on sera encore organisés comme aujourd'hui sur le territoire Hauts-de-France, il faut l'avoir en tête.

Concernant SA 2020, je note l'avertissement de Monsieur WATTEBLED, je vais essayer d'être le plus synthétique possible pour laisser la place au débat après. Je vous propose donc un exposé en plusieurs temps. J'ai 20 slides avec du contenu et, après, quelques-unes qui donnent des exemples sur des lignes pour illustrer un peu le contenu dont je vous aurai parlé avant.

### Pourquoi faisons-nous cette nouvelle offre ?

Il y a l'analyse de l'offre actuelle, mais également les demandes qui ont été formulées par l'autorité organisatrice, non pas dans un cahier des charges puisqu'ils n'en ont pas fait, mais plutôt à travers des déclarations dans la presse et des échanges techniques ou politiques qu'on a pu avoir avec eux. Dans un premier temps, je vous montrerai en quoi toute cette analyse s'est transformée en objectifs opérationnels pour construire la desserte ; dans un deuxième chapitre, si on interroge vu du client, ce que ça lui apporte et, enfin, pour illustrer tout ça, j'ai plein d'exemples, qui ne sont pas complètement aujourd'hui bouclés puisqu'il y a encore des échanges avec les équipes techniques de la région, mais c'est quand même suffisamment avancé.

Pourquoi cette nouvelle offre ? Juste pour info, souvenez-vous, en 2015, nous avons fait la proposition aux deux autorités organisatrices (Conseil régional Picardie et Conseil régional Nord – Pas-de-Calais) de rebaser les deux offres. Acceptation côté Nord – Pas-de-Calais, refus côté Picardie parce que le SA 2012 avait fait l'objet d'un retraitement au SA 2015 et les techniciens ne voulaient donc pas se reposer les questions sur un rebasage d'offres. C'est donc pour ça que ce rebasage d'offres concerne l'offre de TER, mais sur le versant nord de la région. Nord ne veut pas dire Nord – Pas-de-Calais, on est bien sur l'ensemble des TER qui roulent au nord d'Amiens et de Saint-Quentin. L'ensemble des trains, l'ensemble des dessertes a été retravaillé.

Pourquoi le fait-on ? Parce que la précédente offre date du SA 2012 avec des réflexions qui datent, elles, d'avant 2010. Comme la société évolue, les besoins des clients évoluent, cette offre s'est aujourd'hui abîmée. On a eu aussi une augmentation de la fréquentation des TER depuis 2012, on transporte plus de clients aujourd'hui qu'hier, de nouvelles problématiques sont donc apparues à travers notamment certains phénomènes de saturation et de suroccupation sur des rames qui deviennent aujourd'hui quasiment l'irritant numéro 1 chez nos clients. On a également des problématiques de qualité de l'information aux voyageurs – on en a un peu parlé tout à l'heure à travers l'évocation de la crise –, qui sont devenus aujourd'hui centrales et qui étaient moins présentes au moment où on a construit cette offre. L'analyse qu'on en fait est que notre offre actuelle est d'une très grande complexité : il y a beaucoup de missions différentes quand vous partez vers le même axe, elle est donc difficile à mettre en œuvre d'un point de vue opérationnel et, quand vous mettez derrière la logique d'avoir zéro défaut sur l'information aux voyageurs, ça multiplie par trois la difficulté et, immanquablement, quand vous avez des crises, nos indicateurs d'information aux voyageurs descendent aujourd'hui trois fois plus vite que ceux de la qualité de production. On voit bien que les clients fondent leur satisfaction notamment autour de ça. Aujourd'hui, notre système ne répond donc plus suffisamment bien à ces

souhaits des clients, qu'ils nous expriment d'ailleurs de manière parfois très virulente. Vous connaissez les associations qui s'expriment sur le sujet.

À travers ces problématiques de gestion capacitaire, on voit qu'aujourd'hui, sur certaines destinations courtes, on a des problèmes de capacité alors même que nous avons des rames très capacitaires qu'on envoie faire des longs trains avec parfois moins de 10 clients à la destination finale. On a donc un vrai problème de bonne affectation de nos rames là où il y a les vrais besoins. Je vous le montrerai à travers un exemple sur l'axe 1 tout à l'heure. Ce n'est donc pas tant qu'il faille racheter des rames, de toute façon la Région ne voudra pas faire le chèque de 250 millions pour acheter une vingtaine de rames et, sur les pointes, vous n'avez pas la place, en termes de sillons et de places en gare pour en ajouter plus. On est donc bien dans une logique d'affecter la capacité de nos rames là où il y a des besoins : dans la flotte Hauts-de-France, nous avons des rames qui vont de 750 places assises à 160 places. Si vous utilisez la rame à 750 places pour aller tout au bout d'une destination alors que sur les trois quarts du parcours la rame à 160 suffisait, cela veut dire que vous consommez inutilement de la capacité sur les trois quarts du parcours.

Enfin, nous avons fait des analyses classiques, qui sont basées sur des études de l'Insee sur la mobilité des travailleurs sur les Hauts-de-France. Vous verrez des graphiques intéressants qui montrent que les besoins évoluent. Il y a eu entre-temps la crise de 2008-2009, avec une relative désindustrialisation du territoire et une augmentation des emplois de service. Tout cela modifie les habitudes de consommation des transports de la part des usagers. On voit donc qu'on a aujourd'hui de forts potentiels de développement du TER, mais à laquelle notre offre ne permet pas de répondre. L'objectif est donc bien d'aller chercher ça.

Voilà donc pour le pourquoi.

### Quelles sont les expressions formulées par l'exécutif à travers l'offre de TER ?

En fait, on les a regroupées dans trois familles.

– La première famille, celle qui est en bleu sur le graphique, est l'adaptation aux besoins de la mobilité des usagers et de l'attractivité des territoires. C'est évidemment le plus important.

– Vous avez après la famille qu'on a appelé la famille de la robustesse, que Xavier BERTRAND a exprimée avec la formule qu'il avait piquée : « la SNCF va me tuer », était de garantir le triple A : assis, à l'heure et avisé. Assis, problème de capacité des rames, à l'heure, régularité évidemment, et avisé, c'est l'information aux voyageurs.

– Le troisième axe est celui de la performance économique parce que si la Région veut pouvoir développer le TER avec plus de clients à bord et mieux répondre aux besoins de la mobilité. Quel que soit le point du territoire, en zone métropolitaine, en zone peu dense, en ville moyenne ou en milieu rural, on veut pouvoir répondre à l'ensemble des usagers, mais on le fait à ressources économiques contraintes. Il faut donc trouver le moyen d'opérer un plan de transport qui réponde mieux aux besoins en mettant moins de consommateurs de ressources.

Vous le verrez, les choix opérationnels ont été rangés sur ces trois catégories d'axe de travail. Évidemment, notre challenge a été, pour chaque desserte, chaque axe, chaque train créé, d'essayer de prendre en compte systématiquement les trois critères que j'ai évoqués juste avant. On va les décliner par grands axes opérationnels, il y en

a huit, deux pour la partie client, quatre pour la partie robustesse et deux pour la partie performances économiques.

La segmentation est l'un des principes de la construction de la nouvelle offre, l'idée étant de dire qu'il n'y a pas un client TER et un même besoin partout sur les quatre points cardinaux du territoire des Hauts-de-France, il y a plusieurs typologies de clients. On aurait pu aller beaucoup plus loin dans le découpage, mais on a choisi de garder trois grandes familles de clients et, du coup, de marchés de développement, qui sont très liées aux cartes que vous voyez, qui sont les cartes Insee des densités de population.

Quand vous avez la densité de population, vous avez inmanquablement derrière la même densité en termes de mobilité, c'est-à-dire que là où vous avez les zones les plus foncées, vous avez aussi les axes routiers les plus saturés, les plus grandes difficultés à se déplacer, et donc où la pertinence du ferroviaire est la plus importante, voire, dans certains cas de figure, les clients n'ont pas d'autre choix que de prendre le train. Évidemment, quand un client n'a pas le choix, il est moins sympa quand il vous met une note de préférence. Donc, pour la première typologie de clients, on est bien dans des zones très urbanisées, très peuplées, congestionnées en termes de trafic routier. C'est ce qu'on a appelé le marché du city.

Vous avez ensuite, et vous le voyez quand on trace une ligne entre Lille et Amiens, vous traversez des zones très denses et, après, vous arrivez dans des zones beaucoup moins densément peuplées, qu'on a appelées les marchés proxy. Là, on est d'ailleurs au cœur d'une des problématiques du débat qu'on a eu. Vous avez entendu parler du rapport Spinetta : dans notre offre, on a clairement voulu répondre à cette problématique, la SNCF a une vocation à offrir une possibilité de déplacement dans les zones peu urbanisées, peu denses, en milieu rural, parce que sa vocation est de couvrir autant que faire se peut l'intégralité du territoire et d'offrir une capillarité vers les modes city. C'est important de l'avoir en tête : le marché proxy est spécifique. Dans certains cas de figure, les autres services publics ont disparu, nous, on veut rester présents. Vous avez le TER Chrono, plus classique, pour se déplacer d'une grande ville A vers une grande ville B : ce qui m'intéresse, c'est la performance en termes de temps de parcours. Du coup, en Haut-de-France, nous avons une singularité que les autres n'ont pas, nous avons du TER Chrono + qui s'appelle le TER-GV.

### Les besoins de la mobilité

Vous voyez sur ce graphique, qui est issu des études de l'Insee et de nos études de potentiels captables, les besoins de la mobilité sur le territoire des Hauts-de-France répartis par tranche horaire, et vous voyez avec une certaine surprise qu'en fait ce qu'on a l'habitude de considérer comme les heures de pointe, à savoir 6-8 heures le matin et 16-19 heures le soir, ressortent, certes, mais n'embarquent pas 50 % des besoins de mobilité. Vous voyez par exemple le matin, la tranche 6-8 heures ne représente que 15 % des besoins de mobilité, la tranche du soir 28,9 %. Vous avez, dans le milieu de la journée – regardez le créneau 11-13 heures – des besoins de mobilité qui sont également très importants, mais auxquels notre actuelle ne répond pas, tout simplement parce que, sur certains axes, à certaines heures, il n'y a pas de TER qui permettent de se déplacer, le client n'a donc pas la possibilité de prendre le train.

Autre croyance, je pars le matin sur une pointe, je rentre le soir sur une pointe. Ce n'est pas vrai dans 63 % des cas : 63 % des salariés qui prennent le TER pour aller travailler partent, rentrent ou se déplacent entièrement en dehors des pointes.

Enfin, et c'est là aussi une évolution depuis avant 2010, 27 % des salariés du territoire Hauts-de-France ont aujourd'hui une activité régulière le samedi. Nous n'avons pas d'offre le samedi qui permette de répondre à ce besoin puisque notre offre du samedi est juste une offre de semaine moins. On se dit que ceux qui travaillent le samedi sont plutôt dans des emplois de commerce, ce n'est pas forcément l'usine et les horaires d'ouverture ne collent peut-être pas tout à fait à ceux du reste de la semaine. Il y a donc quelque chose de spécifique à faire le samedi, et j'y ajouterai même également le dimanche si on veut exploiter le potentiel touristique qu'on a sur tous les points de la région.

On est donc bien sur des sujets de retravailler notre offre sur des zones où on a choisi aujourd'hui de ne pas mettre beaucoup de trains parce qu'on croyait que les gens partaient et revenaient au travail et à leur domicile sur les heures de pointe.

Ensuite, sur la performance économique, le graphique que vous voyez montre le nombre de voyages par an : en bleu, vous avez ce qu'on a déjà dans le TER, en rouge tout ce qu'il reste à aller chercher. Si vous prenez l'exemple de Chantilly-Gouvieux tout là-haut – c'est du TER vers Paris –, on voit que 80 % du potentiel captable est déjà pris. Ce n'est donc pas forcément là qu'il faut aller positionner toutes nos ressources parce qu'on a déjà pris une bonne partie du potentiel. En revanche, à Amiens, on voit que deux tiers des besoins de mobilité restent un champ qu'on peut aller chercher pour remettre du monde dans le train. Quand vous faites cette analyse-là bassin d'emplois par bassin d'emplois, vous voyez l'endroit où on peut aller positionner une offre parce que c'est là où il y a le plus de gens à aller chercher pour mettre dans les trains. Ça, ça a également fait partie de notre analyse, l'idée étant bien de construire l'offre qui permet de développer, avec l'ajustement le plus important la fréquentation, et donc évidemment la recette. C'est pour ça que vous l'avez dans les performances économiques, parce que plus vous mettez de monde dans les trains, plus vous avez des recettes et plus ça vient en déduction de la contribution de la Région, ce qui permet de dégager par ailleurs des moyens, par exemple pour investir. C'est donc un cercle vertueux économique que l'on veut proposer comme un des moteurs de la future convention à travers le SA 2020.

Dans notre projet, il y a également le fait d'offrir une offre plus visible aux clients. Aujourd'hui, quand vous êtes un client et que vous regardez une fiche train pour aller d'un point A à un point B et que vous vous baladez sur les horaires, vous voyez des diversités de mission qui font qu'il faut s'y reprendre à plusieurs fois, voire pendant plusieurs minutes, pour comprendre si le train que l'on va prendre s'arrête bien au bon endroit ; on n'en est pas sûr, on vérifie donc une fois, deux fois, trois fois. En termes de simplicité, on n'est donc pas au rendez-vous : pour un client, au-delà de trois missions sur un axe, ça devient trop compliqué à lire et c'est quelque part anxiogène. Vous le verrez dans le projet, il y a donc aussi le fait d'obtenir une beaucoup plus grande lisibilité de l'offre par une simplification du nombre de missions. Dans bien des cas, vous aurez deux trains différents qui circuleront sur un axe, un City et un Chrono par exemple, un train rouge, un train bleu, la desserte du train bleu vous intéresse parce que c'est là qu'est votre gare d'arrêt, le rouge ne s'y arrête pas, vous êtes donc concentré dessus et vous avez aussi un bien meilleur cadencement, c'est-à-dire que



c'est toujours la minute 29 à laquelle le train s'arrête. Du coup, vous savez que, si vous avez envie de prendre ce train pour cette desserte, c'est toujours la minute 29 et toujours le train bleu, le City, qu'il faudra regarder. En termes d'accroche client-usager, c'est un terme très important pour permettre aux gens de revenir au TER. Et enfin, comme je le disais tout à l'heure, il faut définir une offre de week-end spécifique le samedi, spécifique le dimanche, qui répond aux besoins du territoire.

Vous avez sur le graphique l'offre actuelle. Si vous la superposez à ça, vous voyez qu'il y a des endroits où on n'est pas présents puisqu'on divise par cinq les moyens engagés et on n'offre pas de possibilité aux clients. Par ailleurs, par exemple le matin, vous voyez que là où on engage le plus de moyens dans notre offre de TER, c'est à 7 h 15. Le matin à 7 h 15, ce n'est pas à cette heure-là qu'il y a les besoins de mobilité les plus importants sur le territoire. Sachant qu'en ferroviaire, vous positionnez le dimensionnement des moyens, principalement les sillons et les rames, sur le point le plus haut de votre offre. Cela veut dire que ce que coûte le TER Hauts-de-France à produire est fixé sur la hauteur de la pointe de 7 h 15 ; si vous baissez la pointe de 7 h 15, vous pouvez augmenter tout ce que vous voulez entre, cela coûtera moins cher à produire. C'est une logique extrêmement simple. Pour en avoir la démonstration, il faudrait entrer dans des joutes comptables compliquées, mais retenez que, si vous baissez le niveau de la pointe de 7 h 15, vous pouvez augmenter le volume global de trains et ça vous coûtera moins cher à produire. C'est une logique économique de base qu'on a mise dans notre projet. L'idée qu'on a eue pour ne pas proposer un devis en forte augmentation à la Région et faire plus de trains est de réduire l'amplitude de la pointe du matin est d'augmenter davantage les trains dans les creux de pointe ; en faisant ça, on sera bien positionnés par rapport aux besoins de mobilité des territoires. Vous voyez, c'est vraiment la superposition de ce graphe-là et de celui-là.

Je déroule l'argumentaire et on posera les questions après, on reviendra sur les slides.

Le dernier sujet est que, vous le savez, on a intégré Intercités dans notre offre au 1<sup>er</sup> janvier et l'offre Intercités a été construite indépendamment de l'offre TER. Donc, évidemment, dans notre SA 2020, on a réintégré l'offre Intercités qui ne bouge pas puisque c'était une commande de la Région. On retrouvera donc dans SA 2020 les mêmes trains que ceux qui existent aujourd'hui, mais on a reconstruit le TER autour pour avoir une cohérence d'offres globales sur les axes. Par exemple, les Paris – Amiens – Boulogne vont devenir des Paris – Amiens – Calais, on va basculer avec des Régiolis qui permettront de mettre Calais à la même distance en temps de Paris que Boulogne hier, on gagne donc 20 minutes sur le temps de parcours : sur le Chrono Paris – Calais, il y aura donc une meilleure performance demain qu'aujourd'hui. Mais on a reconstruit l'offre de TER autour pour combler les trous d'offres, pour qu'il y ait une logique d'interactions entre et pour aller capter tous les clients qui préfèrent aujourd'hui prendre leur voiture ou d'autres modes de transport.

### Concentrer les matériels capacitaires

Évidemment, on a tous en tête que là où il y a des phénomènes de saturation, c'est quand on entre dans les zones les plus urbaines, à l'approche d'Amiens, à l'approche de Lille, à l'approche de Paris. Vous avez ici un exemple d'un train : c'est le TER à la fréquentation la plus importante sur le versant nord des Hauts-de-France – il y a des TER sur la radiale de Paris qui embarquent plus de monde, mais ils ne sont pas concernés par l'offre –, c'est le 841915 que certains d'entre vous connaissent, qui est

un train qui est au départ de Lille pour Hirson à 17 h 35 le soir et qui est opéré en VR2N. C'est un train sur lequel les derniers comptages montrent qu'on a 621 personnes qui montent à bord, la VR2N convient donc bien à l'emport de ces clients. Dès que vous mettez ici une 24500, ça crise évidemment parce qu'il manque 300 places. Ça arrive de temps en temps. Quasiment tous les jours, on ausculte ce numéro de train et, dès que je vois qu'on a fait un changement de matériel à un moment, je sais qu'on a la crise en gare de Lille Flandres parce qu'on laisse plusieurs centaines de clients sur le quai. Tous ceux qui sont dans le studio opérationnel des rames sont évidemment ultra-attentifs à ce train-là parce qu'ils le savent. Mais quand vous regardez ce que l'on appelle le serpent de charge du train, vous voyez que s'il y a 621 personnes à Lille, il n'y en a plus que 291 à Orchies. Déjà, avec une 24500US (340 places), c'est bon à partir d'Orchies et, quand vous arrivez à Valenciennes, il n'y en a plus que 157 à bord. Ensuite, notre train se retourne à Aulnoye : 18 ; et enfin, pour finir, ceux qui descendent à Hirson : 3. Cela m'a d'ailleurs occasionné un dialogue avec un collègue de l'escale quand j'étais à Aulnoye il y a quelques mois de ça qui me disait : pourquoi mettez-vous une VR2N pour aller à Hirson, c'est complètement con, il n'y a personne à bord ? Oui, sauf que le truc est monté comme ça parce qu'on a besoin de la VR2N jusqu'à Orchies. Ce faisant, comme le trajet est quand même long entre Lille et Hirson, vous êtes en heure de pointe, vous emmenez les 750 places de votre VR2N jusqu'à Hirson et vous ne pouvez pas les réutiliser sur Lille. C'est un exemple, qui n'est d'ailleurs pas le meilleur parce que, par ailleurs, sur ces missions capacitaires, l'idée est bien de mettre en place du matériel capacitaire, mais aussi fiable, ce qui n'est pas le cas des VR2N en Nord – Pas-de-Calais, ça se saurait. On est donc plutôt sur du matériel capacitaire capable de se retourner vite et très fiable. On le sait, un des défauts de la VR2N, c'est le problème de réversibilité : si vous jouez trop à vous retourner, vous allez amplifier les phénomènes de défaut de fiabilité sur la VR, ce n'est donc pas le type de matériel que l'on veut utiliser sur ces trains-là.

Cet exemple-là, on en aura plein à donner sur tous les axes. Vous avez la même chose sur l'axe littoral, vous avez la même chose sur le Lille – Amiens, vous avez la même chose sur le Lille – Béthune – Saint-Paul, bref la capacité qui se concentre vraiment sur le trajet final, mais comme on a choisi de ne faire que des longs trains dans l'offre actuelle, vous surconsomez de la rame et de la capacité à des endroits où il n'y a pas de besoins.

#### Dans l'offre en elle-même, rendre les trains qui circulent plus utiles

Vous avez ici un exemple de la desserte actuelle entre Maubeuge et Lille, toujours sur l'axe 1 : le matin, vous avez un train qui part de Maubeuge à 5 h 36, un autre qui part à 5 h 58, avec une petite demi-heure entre les deux et, à l'arrivée à Lille 55 pour l'un et 59 pour l'autre. Je pense que le client qui part de Maubeuge ne prend pas souvent le 5 h 36 ou alors c'est qu'il aime bien la littérature et, comme il ne peut pas lire chez lui parce que ses enfants l'en empêchent, il veut passer plus de temps dans le train, mais je pense que c'est rare, vous en conviendrez. On voit donc qu'il y a là un sujet, c'est-à-dire que, sur la desserte Maubeuge – Lille, un des deux trains ne sert à rien. Je vous rassure, on a fait ça parce que ce n'est pas la même politique d'arrêt entre les gares, le problème est que, quand on est dans cette logique-là, on met de la complexité et, à la fin, tout ça vient prendre le goulot d'étranglement à Lille-Flandres, et je vous le donne dans le mille : le 6 h 55 dans lequel il n'y a pas de clients entre Maubeuge et Lille, quand il a des problèmes, il gêne le train qui est derrière lui à 6 h 59. Là,

typiquement, vous mettez un risque supplémentaire en production, ce qui génère tous les jours des retards. On repeigne donc toute l'offre avec l'idée de localiser tous ces trains dont les missions ne sont pas utiles.

### La lisibilité de la desserte

Comme je vous le disais tout à l'heure, on n'arrive parfois pas à lire les fiches de trains. Vous voyez, sur l'axe 1, quand vous prenez la trame horaire, vous avez 5 missions différentes, qui sont représentées ici : quand on est entre Lille et Valenciennes, vous voyez, la desserte actuelle, vous avez donc 5 trains différents. On propose le schéma en bas, avec un train rouge et un train bleu qui se succèdent : vous passez de 5 missions différentes à 2. Quand vous êtes face à un aléa, une personne qui se balade ivre sur les voies comme c'est arrivé à Lens hier matin, et que vous êtes par exemple face à la problématique d'avoir votre train jaune là-haut qui est bloqué, vous vous dites : mince, si je supprime le train jaune et que j'ai des clients pour Ennevelin, il va falloir attendre 4 trains avant que l'offre revienne, je vais donc avoir des clients pour Ennevelin qui ne vont pas être contents. Donc vous ne le supprimez pas parce que vous ne savez pas comment faire pour Ennevelin.

### M. SMAGHUE, CGT

Excusez-moi, je vous coupe parce que je ne comprends toujours pas. Il y a des couleurs, c'est bien, mais les horaires, les amplitudes...

### M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Dans la présentation que je vous fais, je ne vais pas vous dérouler les 32 fiches-trains pour vous dire quels sont les horaires. Là, je vous donne les orientations de production. L'idée est de diminuer le nombre de missions par axe, j'explique pourquoi on est partis dans cette direction, mais vous aurez les horaires de train après, il y a tout un calendrier de travail qui va nous emmener jusqu'en décembre 2019. N'allons pas trop vite, prenons les choses dans l'ordre, il faut comprendre pourquoi on fait les choses.

Là, il faut avoir en tête que, dans notre nouvelle offre on avait la volonté d'afficher une offre plus lisible avec moins de missions différentes, mais plus de trains. Quand vous êtes au COP, quand vous êtes régulateur, vous ne touchez pas votre train jaune parce que, sinon, vous allez avoir des problèmes avec les clients d'Ennevelin, ou alors vous faites des choses comme remettre un ordre d'arrêt au train violet et, là, vous perturbez encore plus la production parce que, quand vous remettez un ordre d'arrêt, ça induit un dialogue en plus, ça fixe le train plus longtemps en gare de départ et ça, immanquablement, ça vient perturber la production et ça génère des retards. Avec l'offre en dessous, c'est clair : si vous avez un problème opérationnel, il ne faut pas s'inquiéter, de toute façon pas le prochain, mais le suivant s'arrête au bon endroit. C'est beaucoup plus simple et, du coup, ça facilite la prise de décision quand ça va mal, quand vous êtes en situation de crise : quand l'offre est simple, la décision qu'on prend est simple ; quand l'offre est compliquée, la décision est compliquée.

En fait, le ferroviaire, plus c'est simple, mieux ça marche. Il faut se dire que notre offre était arrivée à un tel niveau de complexité que, dès qu'on était en situation d'aléa important, ce truc-là explosait tous les jours. C'est d'ailleurs bien pour ça qu'on a des chiffres de production qui sont en dégradation d'année en année. Donc, diminuer le nombre de missions différentes sur un axe.

## Éviter la concentration de facteurs d'irrégularité

Autre point important, éviter la concentration de facteurs d'irrégularité sur une même mission. On vous a remis ici, et vous m'avez d'ailleurs déjà entendu dans cette instance, vous donner cet exemple : le montage du Lille – Saint-Quentin. Les conducteurs qui sont autour de cette table le savent bien, ces trains-là sont nos trains les plus malades sur l'offre Hauts-de-France. On a certains trains de pointe là-dessus qui ne sont à l'heure que dans 60 % des cas, ce qui veut dire que vous êtes très, très en dessous de la moyenne régionale. Sur le Lille – Saint-Quentin, tel qu'il est monté aujourd'hui, vous partez de Lille vers Douai, vous êtes en circulation en zone dense, vous croisez beaucoup de trains de fret qui descendent de la Belgique par le pont du Becquerel, Douai et ensuite qui vont se débrancher à Somain, et vous ramassez ceux qui sortent de Lourches plus ceux qui viennent de Dunkerque sur la sidérurgie et qui réemprunte ensuite l'artère nord-est. Entre Ostricourt et Douai, vous avez une concentration des circulations très importantes et, au moindre aléa, vu que les trains sont à 3 minutes les uns derrière les autres, tout de suite, ça explose. Ensuite, vous rentrez sur une voie unique entre Douai et Cambrai, une voie unique, des trains qui se croisent, vous le savez tous, dès que vous vous croisez, vous devez être à l'heure : si vous n'êtes pas à l'heure, immanquablement, vous allez coller à votre train croiseur le même retard que le vôtre. Ensuite, tout au long du parcours, vous avez 50 passages à niveau : plus vous avez de passages à niveau, plus vous avez de risques. Hier matin, bris de barrière, PN125 d'Ostricourt, 37 TER impactés : c'est imparable. Ensuite, vous avez voulu regarder la desserte tout au long, donc vous avez eu plein d'arrêts, donc 17 arrêts pour le Lille – Saint-Quentin. Si on avait mis des arrêts à 2 minutes, ça aurait mis Saint-Quentin à 2 h 10 de Lille, ce qui est trop long ; on a donc mis des arrêts à 1 minute, 17 arrêts à 1 minute. Ça veut dire que dès que vous avez une personne âgée qui se déplace un peu difficilement et qui a besoin d'un certain temps pour monter à bord, ça vient tout de suite froter et vous prenez du retard. Enfin, vous arrêtez à Saint-Quentin et, à Saint-Quentin, vous avez 8 minutes de temps de retournement : vous ne regagnez donc aucun temps et vous réimportez donc dans l'autre sens le retard avec lequel vous arrivez à Saint-Quentin, vous le recollez à votre croiseur, etc. Vous avez comme ça toute la batterie du Lille – Saint-Quentin qui, quand le premier est en retard, fait en sorte que le retard grossit tout au long de la pointe et ne s'arrête que quand la desserte s'arrête. C'est ce qui se passe aujourd'hui sur la desserte Lille – Saint-Quentin telle qu'elle est montée, la desserte Lille – Saint-Quentin n'emprunte plus la ligne Douai – Cambrai, elle passe de 17 à 6 arrêts et, en plus, on a gagné du temps alors même qu'on se retourne à Cambrai. D'accord ?

Vous voyez donc les 8 principes opérationnels. On se les redit rapidement :

- 1) On segmente les missions parce qu'il y a différents types de clients TER.
- 2) On regarde les heures auxquelles les gens ont besoin de se déplacer.
- 3) On regarde où sont les potentiels de développement et les nouveaux usagers à aller chercher pour les remettre dans le TER.
- 4) On fait une offre moins consommatrice de ressources et montée en interaction avec les autres offres Intercités, mais aussi Voyages.
- 5) On fait attention à mettre les matériels capacitaires là où on en a le besoin.
- 6) On diminue les missions inutiles.

7) On simplifie l'offre et on simplifie le nombre de missions sur tous les axes.

8) On ne fait pas des trains catastrophes qui cumuleraient tellement de facteurs d'irrégularité qu'ils deviendraient à la fin, de manière imparable, des trains malades.

Ce sont des principes de cheminots. Cette étude-là, ce n'est pas un cabinet extérieur qui nous l'a faite, c'est bien l'analyse de tous les métiers du TER qu'on a synthétisés qui nous a permis de décrire ces axes-là.

#### Que va apporter ce projet aux voyageurs et aux territoires ?

Évidemment une meilleure desserte par rapport aux besoins des clients. Retenez un chiffre important, notre offre TER offrira une augmentation sensible du nombre de trains, on est à + 8 % du volume de trains, à + 8,5 % mesurés en train-kilomètres. C'est plus important en train-kilomètres parce que, comme il y a plus de TER-GV qui rentrent dedans, l'aspect kilomètre augmente plus. C'est une offre qui est en augmentation évidemment en zones denses parce qu'il y a des besoins, mais aussi en zones peu denses, parce qu'on n'oublie pas la logique de desserte fine des territoires en zones rurales, en zones peu peuplées : on veut être présents sur ce créneau-là, répondre à certaines inquiétudes des gens et rester positionnés sur cette mission de service public. Et évidemment une offre plus simple, plus lisible pour les clients, dont vous avez quelques exemples : on passe de 6 à 2 missions différentes entre Lille et Douai, de 7 à 3 missions entre Lille et Lens, de 7 à 3 missions entre Lille et Valenciennes. C'est une offre sur laquelle il n'y a pas de grande variation, c'est-à-dire que vous avez certes un peu plus de trains aux pointes, mais, le reste de la journée, c'est quelque chose de très linéaire et très cadencé, avec beaucoup moins de trous d'offre qu'aujourd'hui.

Une des conséquences est que, avec le principe de la segmentation, il peut arriver qu'il y ait quelques ruptures de charge, mais c'est très léger dans l'offre et, quand on met ce très léger inconvénient en face de tout ce que ça peut apporter en termes de plus-value, on pense que ça vaut largement le coup de se lancer, même si on sait qu'il y aura de la contestation pour certains, qui verront que le train qu'ils prenaient avant entraînera à un endroit une rupture de charge. Mais, vous le verrez, j'ai un exemple à vous donner tout à l'heure sur Douai – Cambrai.

#### La répartition entre les différents types de train

Vous le voyez ici, elle est très équilibrée. Le TER Chrono est un peu mieux représenté parce que, comme c'est un train long, il y a plus de kilomètres et l'unité de mesure est en train-kilomètre, mais vous avez à peu près un tiers de City, un tiers de Proxy et un tiers de Chrono : on n'est donc pas en train d'inventer une offre à deux vitesses, on fait bien quelque chose qui est équitablement réparti en fonction des zones de peuplement de la Région.

#### Une régularité

C'est évidemment ce que l'on veut aller chercher, une régularité, mais aussi une capacité d'emport améliorée. Vous le voyez, ce qu'on a mis dans le contrat avec la Région, c'est une augmentation de la régularité sur le versant nord de 2,1 %, ce qui veut dire qu'on remet à l'heure plus de 100 trains par semaine. Ça, je crois que les clients ont besoin de l'entendre, le politique a besoin de l'entendre et nous, on a besoin, entre cheminots, de se le dire. Je suis convaincu que ça ne fait plaisir à personne d'avoir des retours sur la qualité de production parce que les gens se défoncent, on

travaille tous les jours, mais les effets systémiques, les interactions, les évolutions réglementaires, etc., ce sont des choses que les cheminots vivent durement. Je pense donc que porter un projet qui vise à gagner plus de 2 points de régularité du jour au lendemain – même s'il y aura un temps de rodage sur l'offre – est quelque chose qui est important pour nous parce qu'il faut aussi qu'on valorise notre propre travail.

### Plus de places offertes

Sur l'ensemble de la desserte que l'on propose, ce sont 11 % de places offertes en plus : 8 % de trains en plus, mais 11 % de places offertes en plus.

Il reste aujourd'hui quelques trains sur lesquels il y a encore des interrogations sur la fréquentation, le train d'hyperpointe, une poignée est donc encore à l'étude aujourd'hui, mais, sur le global, c'est une augmentation de 11 % de la capacité de notre offre.

### En synthèse

Vous avez un TER plus efficace parce qu'il y a plus de trains, il y a plus de places offertes, il y a plus de train-kilomètres, on a une meilleure régularité. Comme on a une offre plus simple, elle est plus lisible pour le client, plus accessible. Elle nous permettra de construire une information aux voyageurs beaucoup plus facile parce qu'on a des limites techniques, comme je vous l'expliquais tout à l'heure avec l'histoire des 145 trains du dimanche 10 mars, et avec une réponse particulière sur la couverture des heures creuses qui a un vrai point de faiblesse dans l'offre actuelle et, surtout, une équité qui est respectée sur les territoires. Ça, on y tenait, on n'est évidemment pas insensible à ce qu'on voit aujourd'hui à travers les Gilets jaunes et autres et on se dit qu'aller désertifier les territoires qui souffrent par ailleurs serait une très mauvaise idée. Tous ceux qui pariaient sur le fait qu'on allait proposer une offre qui, pour être économique, devait proposer moins d'offres, ce n'est pas ça la réponse : c'est plus d'offres pour un peu moins cher. C'est ça le deal que l'on veut signer avec la Région.

Je vais vous donner juste quelques petits exemples. Là, vous voyez, Monsieur SMAGHUE, vous avez quelques horaires de train entre Douai et Lille, vous avez la desserte actuelle. Il y a beaucoup de trains, mais, vous allez voir, sur d'autres axes il y en a moins. Je commence sur Amiens – Lille et on reviendra à Douai – Lille après. Sur Amiens – Lille, vous avez aujourd'hui 13 trains avec des niveaux de cadencement relativement hétérogènes et avec deux trous d'offre. Dans la nouvelle offre, il y a une grande nouveauté, qui est le train que vous avez en jaune, le TER-GV qui part d'Amiens pour Lille à 6 h 43 : c'est une création, il permet de relier Amiens à Lille en 56 minutes, en passant par Arras. Donc 56 minutes alors que notre meilleur temps de parcours sur Lille – Amiens était de 1 h 19. Sur cette notion d'aller plus vite de la ville A vers la ville B, il y a une réponse. Il n'y a qu'un seul train, on ne va donc pas non plus en faire des caisses, mais retenez ça. Vous voyez quand même que sur les autres on passe d'une durée moyenne de 1 h 21 à une durée moyenne de 1 h 15. Globalement, sur cette approche, il y a une meilleure performance du TER Chrono et vous avez le côté j'augmente l'offre – sur Amiens – Lille, ce n'est pas énorme parce qu'il y a un train en plus – qui permet aussi de couvrir le trou d'offre que vous aviez en matinée.

Je continue dans les exemples : Saint-Quentin – Lille. On en parlait tout à l'heure du Saint-Quentin – Lille avec le fameux train ayant tous les critères de non-robustesse. Saint-Quentin – Lille : aujourd'hui, durée moyenne 1 h 53. Il y en a 9 dans la journée, dont un en correspondance. Demain, vous en aurez 11, avec une durée moyenne de

parcours réduite de 6 minutes. Elle a été réduite de 6 minutes parce que, dans le trajet, vous êtes obligés de rentrer à Cambrai, de vous retourner et de repartir dans l'autre sens, ce qui fait perdre plus de 10 minutes de temps de trajet. J'avais d'ailleurs dans un premier temps, quand on avait commencé à travailler le sujet, demandé à Réseau de regarder la réouverture de Cambrai-Annexe : si on avait fait la réouverture de Cambrai-Annexe, ça nous aurait permis d'afficher un Lille – Saint-Quentin en 1 h 30 : 1 h 30, il commence à y avoir match avec la voiture ; plus de 2 heures, vous n'y êtes pas parce qu'il faut à peu près 1 h 10 pour faire Saint-Quentin – Lille en voiture ; 1 h 30, il y a match et ça peut intéresser les clients.

M. ROTOLO, RS CGT

Ce sont bien des trains Lille – Saint-Quentin via Somain ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Ce sont des trains Lille – Saint-Quentin via Somain.

M. ROTOLO, RS CGT

Il y a donc toutes les gares intermédiaires comme Aubigny-au-bac qui ne seront plus desservies.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je vais y venir.

M. ROTOLO, RS CGT

Je vais trop vite, certes, mais deuxième question : les Lille – Saint-Quentin s'arrêteront-ils aussi entre Somain et Cambrai, aux autres gares ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Il y a 6 arrêts sur le Lille – Saint-Quentin, Caudry, Busigny, Somain, Montigny entre Somain et Douai et, ensuite direct Lille. Vous allez me dire : et la VU dans tout ça ? Là, vous avez l'exemple du client qui prenait le Lille – Saint-Quentin dont on vient de parler tous les jours pour aller à Lille, au départ d'Arleux par exemple. Comme je vous l'ai dit tout à l'heure, le fait de venir brancher la VU Douai – Cambrai sur la ligne à double voie est un facteur de non-robustesse qui emmerde les deux, c'est-à-dire que ça vient perturber la VU parce que, dès que vous êtes en retard sur Lille – Douai et que vous rentrez sur la VU, vous gênez le croiseur et, de la même manière, si vous avez un problème sur la VU et que vous la réimporter sur Lille – Douai, c'est toute la batterie de la zone dense que vous venez perturber. Dans le montage, on a donc étanchéifié la VU Douai – Cambrai de Lille – Douai. Ce n'est pas pour autant que l'on sert moins bien les clients des gares de la VU puisque vous voyez que vous avez aujourd'hui 10 trains pour faire Arleux – Lille, avec une durée moyenne de 51 minutes et que, demain, il y en aura plus, puisqu'il y en aura 14. On n'est donc absolument pas en train d'abandonner la VU puisqu'on met 40 % d'offres en plus. Le temps de trajet, malgré la correspondance qu'il y a à Douai, est quasiment le même puisque vous passez de 51 à 52 minutes.

La ligne Arras – Lille est intéressante à regarder parce que vous avez un vrai impact du TER-GV : entre Arras – Lille, vous avez la desserte actuelle. Si je reviens plus loin dans le document, vous voyez qu'Arras est une ville où il y a du potentiel de développement : du coup, on se dit qu'il y a un truc à faire. Sur la desserte Arras –

Lille, vous avez l'offre actuelle, avec un cadencement hétérogène, un trou d'offre le matin, un trou d'offre en début d'après-midi, pas de train le soir et 2 TER-GV, un le matin et un le soir. Avec la nouvelle offre, vous passez de 17 à 23 trains, en durée moyenne, sur le TER, de 35 à 33 minutes – on gagne donc 2 minutes –, mais, et vous le voyez en orange, vous passez de 3 TER-GV à 9 TER-GV : vous multipliez par trois le nombre de TER-GV entre Arras et Lille dans cette nouvelle offre. Cela veut dire que le client qui fait Arras – Lille n'a plus que le TER pour lui : le train qui va partir d'Arras va ramasser les clients dans les gares intermédiaires, mais pas forcément au départ d'Arras. Là, on est donc vraiment sur une offre qui vise à aller capter de nombreux clients supplémentaires au départ d'Arras.

Avec l'évolution du dossier TGV, notre idée est quand même de préserver cette offre TGV telle qu'on la positionnait là, et vous aurez la même chose sur Dunkerque – Calais – Frethun où il y a un vrai étalage de l'offre qui fait que l'on va capter des clients en plus, et on est convaincu que cela va marcher.

Un exemple sur la navette Albert – Amiens aussi puisque ça touche également le territoire picard au nord d'Amiens, avec un niveau de fréquentation assez important. Vous voyez aujourd'hui ce qu'on vous disait tout à l'heure sur les heures creuses : vous avez des trains très ramassés entre 6 et 9 heures du matin, plus rien pendant 3 heures jusqu'à midi. La personne qui a un emploi dans le commerce ou dans le service et qui peut faire un peu ce qu'il veut avec ses horaires ne peut pas aujourd'hui après 9 heures du matin au départ d'Albert pour aller vers Amiens ; la nouvelle offre lui permet de choisir des horaires différents, et vous voyez aussi qu'il peut rentrer plus tard le soir. Vous voyez donc que les 3 heures de trou d'offre ont été entièrement comblées avec la nouvelle offre et le plus gros potentiel de clients à Amiens passe de 23 à 31 trains sur cette desserte entre Albert et Amiens : on met là le paquet et on ratisse toute la journée pour aller capter tous ces clients qui ont des horaires comme 10-19 heures ou 10-20 heures qui ne peuvent aujourd'hui utiliser le TER.

J'ai d'autres exemples, peut-être le Douai – Lille, qui est un exemple important de train en zone dense. Vous avez aujourd'hui là aussi une offre hétérogène, mal cadencée, sur laquelle il y a 7 missions différentes avec des trains dont les niveaux d'inclinaison très différents parce qu'il y a des politiques entre Lille et Douai qui sont très différentes ; demain vous n'en aurez plus que deux : le train mauve et le train bleu ciel. Le train bleu ciel, c'est le City, et le train mauve, c'est le Chrono. Ce que ne dit pas l'offre en dessous, c'est que, entre les deux gares, ce sont tout le temps les mêmes missions : le bleu, le mauve, le bleu, le mauve, le bleu, le mauve, et ainsi toute la journée, et vous voyez les horaires avec un cadencement nettement amélioré. Cela veut dire que si vous êtes un client sur une zone City entre Douai et Lille, ce n'est quasiment plus l'horaire du train qui devient l'élément important, c'est le temps qui me sépare du prochain qui arrive, vous voyez ce que je veux dire ? Et ça, ce n'est pas la même chose en logique client. Quelle que soit l'heure à laquelle vous arrivez à la gare, vous savez que vous avez un train moins d'un quart d'heure après qui vous emmène, quoi qu'il arrive, vers Lille ou vers Douai, et vous n'êtes pas à vous dire : tiens, mon 9 h 12, au fait... Là, on entre dans la logique du client City, qui est un peu le client du RER en Transilien, c'est cette logique-là que nous avons autour de la métropole lilloise aujourd'hui. Sur la performance, on n'a pas fait bien meilleur qu'aujourd'hui puisqu'on a même perdu une minute en moyenne, mais c'est normal puisque le City est quasiment omnibus entre Douai et Lille ; en revanche, la simplicité de la mission, la



fréquence, ça, on pense que ce sont des éléments qui sont très porteurs pour le client du marché City et vous avez augmenté là aussi la fréquence pour le trajet vers Lille, puisqu'on passe de 42 à 45 trains. Il reste du potentiel à Douai même si c'est aujourd'hui notre axe le plus fréquenté des Hauts-de-France. Vous voyez que Douai est tout de même la sixième gare sur le potentiel qui reste à capter dans notre région.

Je m'arrête là, feu sur les questions. Vous avez là toute la logique de construction de l'offre, vous avez quelques exemples. Vous voyez donc une offre beaucoup plus dense, qui permet de ratisser toute la journée, équilibrée sur les territoires, simplifiée, et qui permettra un gain très important en régularité.

Je vous écoute. M. ROTOLO, M. WATTEBLED, M. GRANDÉ et M. LAMBERT ?

M. ROTOLO, RS CGT

Je vais vous poser des questions sur ce que vous avez présenté. Vous dites que 63 % des usagers empruntent le train hors des points. A-t-on une idée de savoir s'ils n'ont pas transformé leurs habitudes puisque, aux heures de pointe, les conditions de transport font qu'ils préfèrent prendre le train plus tard pour avoir tout simplement une place assise.

Sur le potentiel captable (page 9), on ne voit pas la gare de Lille apparaître. Tout est-il organisé pour faire le transport vers Lille ou considère-t-on que les Lillois ne partent pas le matin ?

Le facteur de risque et les trains de fret : les conducteurs de fret vont être contents de savoir qu'ils sont des facteurs de risque. J'imagine qu'au CSE fret ils doivent dire que les facteurs de risque sont les TER ! Ça doit être marrant !

J'avais une question sur les Lille – Saint-Quentin via Somain : vous dites qu'il y aura effectivement des arrêts supplémentaires, très bien. Je voudrais simplement savoir si la présentation que vous avez faite des trains entre Douai et Lille et Lille et Douai comprend aussi les Lille – Saint-Quentin ou les Lille – Amiens, parce que ce ne sont pas des trains de gare à gare.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

C'est encore un projet, mais, là, vous avez la future carte. En fait, le train pour aller à Saint-Quentin, c'est le K40 qui descend à Saint-Quentin et, si vous suivez la ligne, vous avez la politique de desserte : direct Douai, ensuite Montigny-en-Ostrevent – Somain et vous retournez à Cambrai, Caudry, etc. Cela veut dire qu'en fait les clients qui veulent faire Lille – Douai, il peut prendre soit le City40 (C40), soit le K40, soit le K44 qui, lui, va vers Lille. Le K40 et le K44 sont du direct, il y en a un qui part d'Arras et l'autre qui part de Cambrai. Du coup, pour le client, c'est simple, ou il prend le train bleu, qui s'arrête à...

Attention, les 63 %, ce n'est pas la mobilité que sur le ferroviaire, c'est la mobilité globale. Du coup, comme on pèse finalement assez peu en parts de marché par rapport à la voiture, c'est vraiment le besoin global qui est ainsi exprimé, ce n'est pas la conséquence de l'offre actuelle, qui pèse en fait pour moins de 5 %.

M. ROTOLO, RS CGT

De l'autre côté, il y a les bouchons aux heures de pointe.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, on est d'accord, mais, pour la petite blague sur le fret, je pense sincèrement que le fret a moins de préoccupations sur la régularité que nous en avons, je vous le garantis. Ma femme travaille à fret et j'y ai travaillé de longues années, je n'ai donc pas de problème avec le fret, la seule chose est que des choix ont été opérés qui, à un moment, quand il y a trop de trains sur un axe évidemment... Quand vous avez un train de 4 000 tonnes qui roule à 17 heures entouré de 10 TER d'un côté à 3 minutes et e 10 TER de l'autre, je suis désolé, le moindre coup de frein vous en met 10 en retard, le moindre coup de frein : ça, c'est une réalité, d'accord ?

M. ROTOLO, RS CGT

Il y avait aussi la question sur le potentiel captable à Lille.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, en effet, là, tel que ça a été posé, on met plutôt des déplacements verts, comme le marché qui capte est Lille, c'est pour ça que vous n'avez pas Lille dedans.

M. WATTEBLED, CGT

Les facteurs de risque étaient peut-être des facteurs tout court, comme ce sont eux qui se lèvent avant 6 heures, juste pour vous rappeler à notre bon souvenir !

Je vais poser la question qui m'est venue. Il y a un truc qui me choque là-dedans, ça va peut-être venir après, mais il n'y a rien sur la mise en valeur du travail des cheminots. Je ne vois pas vraiment la place du cheminot dans votre projet. C'est une première chose.

La sûreté également. La sécurité va-t-elle empirer ? Après, concernant les trous, vous ne parlez plus des blancs travaux : comment va-t-on réaliser les travaux ou n'y aura-t-il plus de travaux ?

Et les différents aléas que l'on peut avoir tout au long d'un parcours parce que, là, en gros, vous avez appliqué la technique du lean management à l'offre ferroviaire, c'est-à-dire réduire au maximum ou optimiser les choses. Je pense que l'optimisation va se faire au détriment du service, présenté comme ça l'est. Après, vous allez certainement nous apporter la contradiction, mais, de prime abord, on a l'impression que tout est optimisé aux petits oignons : c'est parfait dans votre explication, c'est très brillant, comme souvent Monsieur MARTEL, mais c'est trop bien pour être parfait, c'est quand même du ferroviaire. Donc, ça, c'est une première chose.

Après, sur les trois offres, je remarque l'adaptation de l'offre Proxy à la fréquentation. Derrière cette belle formule, on peut y voir plein de choses. J'ai un peu l'esprit mal tourné, donc je pense que, derrière cette formule, c'est plus la fin de l'égalité de traitement sur tout le territoire. En gros, derrière, quelle gare pourrait éventuellement fermer, ou devenir un PANG ou être fermée définitivement ? Quelle gare pourrait perdre ses cheminots, déshumanisation, je parle des guichets et des agents d'escale ? Parce que viennent se percuter là-dedans – c'était dit dans la très belle déclaration CGT sur le sujet – les projets d'évolution métier comme la fin du départ de train par un agent sédentaire ou la mise en place – c'était votre volonté – d'EAS. Ça peut être lié à ça. Et puis, toujours dans cette Proxy, dans les toutes les offres d'ailleurs, mais plus particulièrement dans Proxy, avez-vous envisagé une substitution routière par exemple ? Je me réfère à un article de *Territoires & Perspectives* avec

Monsieur LACROIX, qui parle des bus et qui est argumenté par un autre article avec le Think Tank TDDI qui dit que transférer les TER sur la route ferait économiser 13 millions d'euros par exemple. Est-ce que cela n'est pas dans les cartons ? C'est toujours une question.

Quoi d'autre encore. Plus 8 % de trafic, dont 40 % d'augmentation du TER-GV, c'est ça ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

S'il y a + 8 %, ce sont 8 % du volume de train.

M. WATTEBLED, CGT

Mais il y a 43 % de TER-GV en plus prononcé par Florent MARTEL. D'accord, donc les 8 % au global incluent les 43 % de TER-GV ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui.

M. WATTEBLED, CGT

Je ne suis pas très fort en calcul, mais aurons-nous des TER classiques en plus ou en moins ? Après, c'est une histoire de calcul de volume, mais vous avez certainement les chiffres.

Vous avez commencé votre présentation en expliquant qu'il y aurait plus de voyageurs. Vous avez dit « plus de voyageurs » et moi j'ajoute « moins de cheminots », parce qu'on a perdu beaucoup de cheminots depuis un certain temps. Mais vous allez faire en même temps plus de voyageurs, vous avez donc fait une double productivité. Ça, c'est juste un constat. Derrière, le constat est que le service ou ce qu'on vient de vivre suite à la tempête ou ce qu'on vit régulièrement, s'en trouve dégradé parce qu'on réduit le volume de cheminots avec leur expertise, avec leur métier, et on fait trop confiance au hasard, ce qui peut venir percuter.

Je termine juste sur la synthèse : plus d'offres, plus de sièges, plus de régularité ; et j'ajoute : moins de cheminots, parce que vous avez encore annoncé beaucoup de suppressions de postes. Vous disiez pour finir : plus d'offres pour moins cher ; et j'ajoute également la variable d'ajustement, et j'en reviens toujours à la finalité : moins de cheminots.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

C'est copieux vos questions.

Sur la place du cheminot, on rentre dans les organisations. Évidemment, il y a des éléments qui sont dans le même créneau de temps, et l'exemple du départ des trains dont l'ordre du jour est fixé au 16 avril va évidemment questionner la place du service que l'on veut accoler à cette nouvelle offre. Ce sujet-là, on ne l'étudie pas, on dit simplement que l'on vous propose que, dans le calendrier de travail dont on va discuter juste après, on prenne date – et on a d'ailleurs une proposition à vous faire – par exemple pour le service au sol, mais, vous avez raison : évidemment, la question se pose. La sécurité et la sûreté, bien sûr, on les évoquera. Tous ces thèmes-là, qui portent finalement sur la façon dont on s'organise en interne par rapport aux ambitions que l'on a vis-à-vis de cette offre de desserte-là, seront enclenchés en séquences de travail à partir d'aujourd'hui.

Après, sur la fréquentation des territoires, vous m'avez entendu beaucoup insister dans la présentation sur la répartition entre les TER Proxy, City et Chrono, il y a plus de trains sur les territoires dits peu denses – les zones rurales – qu'il n'y en a aujourd'hui. On va donc offrir demain davantage de possibilités de se déplacer sur ces zones-là. Les + 8 % dont je vous parle, c'est du train, ce n'est pas du train + du car, c'est du train. Comme ça, par rapport à votre question sur l'article que vous nous citez sur Franck Lacroix, on a bien + 8 % de trains. Ensuite, les + 43 % de TER-GV, si vous les comptez en volume de trains, ne pèsent rien du tout dans l'augmentation parce qu'il y a quelques dizaines de TER-GV par jour alors que, là, on parle d'un rebasage qui va concerner 900 trains. Le + 43 % va donc jouer à 0 virgule quelque chose dans le + 8. Je n'ai pas fait le calcul complètement, mais, dans l'ordre de grandeur, on est là-dessus. On n'a donc pas eu de logique de proposer à la Région de faire du transfert sur route dans cette offre : on est bien partis d'une offre full ferroviaire. C'était d'ailleurs le souhait de la Région et Xavier BERTRAND avait été parfaitement clair sur ce point. On n'a donc même pas tenté d'aller lui en parler, on savait que ça n'allait pas le faire.

On est donc bien sur plus de voyageurs et je vous livre une réflexion personnelle. J'ai été un mortifié de lire, il y a quelques semaines de ça, une interview de notre président qui, à la réponse d'un lecteur de *la Voix du Nord* sur ce qu'on peut faire pour lutter contre la thrombose lilloise et si la SNCF peut apporter des solutions – donc quelque part on déroulait le tapis rouge pour ce type de réponse – a répondu : on va vous goudronner des parkings pour offrir des possibilités de covoiturage supplémentaires. Moi, je dis qu'avec cette nouvelle offre, si on dit qu'on veut gagner 10 % de clients supplémentaires, ça fait 15 000 personnes en plus dans les TER ; sur les 15 000, je vous le donne en mille, il y en a 10 000 dont le trajet va passer par Lille ; si on dit dans un raccourci que les experts pourraient contester que, grâce à la nouvelle offre SA 2020, ce sont 10 000 bagnoles en moins aux portes de Lille le matin, on est bien dans la vocation écologique du train et je pense qu'on marque des points. Ce sont moins des éléments comme ça, des petits speechs, que je vous propose de partager avec vous. SA 2020 : 10 000 bagnoles en moins à l'entrée de Lille, 15 000 personnes en plus dans les trains. Aux gens qui ont des rythmes de travail qui ont évolué avec la société, qui disaient que la SNCF était trop vieille et ne changeait même pas ses horaires pour s'adapter, on apporte une réponse parce qu'on couvre les zones. Et on n'oublie pas les territoires ruraux où nous sommes parfois le dernier service public en place.

#### M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

Je vais essayer de faire court également. Vous avez déjà abordé deux points que je voulais aborder. Ce que je regrette tout d'abord, c'est que vous présentez ce document en instance et on est là pour le comprendre, éventuellement le valider, mais les élus ou les cheminots n'ont pas été impliqués dans la construction de l'offre qui a été proposée à la signature au Conseil régional. Ce sont eux qui la font tous les jours et c'est très dommageable sur la méthode de travail. À titre personnel, on n'est pas là, nous, pour valider un projet, un projet qui est en théorie bon mais, en théorie, j'aimerais bien y vivre parce que tout va bien là-bas. Dans la démarche, il y a des choses qui sont critiquables, il y a des interrogations qui viennent sur votre présentation, mais je me demande à quel moment les commentaires ou des interventions qui vont être faites vont être prises en compte et pourront éventuellement intervenir dans ce qui est proposé en signature au Conseil régional,

sinon ça ne sert à rien de le présenter, ça ne sert à rien éventuellement d'en débattre. On est là aussi pour pointer du doigt certaines choses que l'on pourrait remarquer et il y en a certaines qui me choquent. Déjà, le terme « slide », je pense qu'il y a un terme français qui existe, c'est pour comme pour « client » et « usager ».

Je me demande pourquoi on ne parle que du versant nord de l'offre. On est sur la partie Hauts-de-France et la convention TER est signée pour l'ensemble : pourquoi n'y a-t-il que le versant nord qui est revu ? Sur la terminologie utilisée sur les nouveaux TER, il me semble que ce n'est pas spécifique à la région Hauts-de-France, mais c'est une politique de TER. Je pose la question dès aujourd'hui : le TER City a-t-il les mêmes vocations que ce qui a été présenté en CSE Pays-de-Loire sur l'évolution des métiers à bord des trains et à bord des gares ou est-ce juste une terminologie utilisée dans les Hauts-de-France ?

L'étude de répartition des déplacements, oui, c'est théorique, c'est bien, mais ce n'est pas nécessairement dans les trains. Et modifier les offres ne fera peut-être pas forcément venir les gens dans les trains puisqu'il y a aussi une question de stationnement, il y a une question de tarification, il y a une question d'accompagnement, il y a une question de qualité : il y a beaucoup de questions qui émanent de là. En théorie oui, si on met des trains, on espère que les gens vont monter dedans, et je pense que tous les cheminots, quand ils viennent travailler, espèrent que les trains vont circuler et vont circuler avec beaucoup de monde dedans.

Vous avez parlé du Paris – Calais. Si j'étais un Calaisien travaillant à Paris, je prendrai le TGV, je ne prendrai pas un TER, même s'il va jusqu'à Calais. En gain de temps, le Paris – Calais ne sera pas fait pour les Calaisiens, puisqu'ils ont toujours la possibilité de prendre le TER.

Je me pose une autre question aussi sur l'offre TER-GV qui va être proposée vu que la semaine prochaine, dans ce même CSE, et qu'hier dans le CSE axe Nord, on commence à parler du transfert de personnels qui étaient jusqu'à maintenant rattachés au TER vers l'axe : aurez-vous encore les moyens d'intervenir sur les contrôleurs et les conducteurs rattachés à l'offre TER-GV et TGV dans le cadre du cadencement ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

L'offre versant nord, sachant qu'on est bien au nord d'Amiens et de Saint-Quentin, embarque donc une bonne partie de la Somme et de l'Aisne. Après, effectivement, le monde des radiales vers Paris n'est pas impacté par le projet. Je rappelle ce que je disais tout à l'heure : nous l'avons proposé en 2015 ; nous avons proposé de retravailler l'ensemble de l'offre TER Hauts-de-France, y compris celle du versant sud vers Paris et ça a été refusé par le Conseil régional Picardie à l'époque. Après, on a assoupli la position en disant qu'on prenait quand même des TER Picardie, mais seulement ceux qui sont au nord. C'est pour ça par exemple qu'on a retravaillé la navette Amiens – Albert, qui était pur ex-TER Picardie ; pour autant, vous avez vu que c'est dans le projet. Il y a bien effectivement les radiales vers Paris qui ne sont pas retravaillées. Croyez bien que ce n'est vraiment pas de gaieté de cœur qu'on a dû y renoncer parce que, en plus, c'est là où on a les besoins les plus forts : tous les effets positifs qu'on espère de cette nouvelle offre, on en a besoin plus qu'ailleurs sur les radiales parisiennes. Je rappelle quand même que les associations comme SNCF va me tuer, les Indignés du rail et autres ont pris naissance sur les radiales Paris, c'est

donc bien là qu'on doit envoyer des messages aux clients. Les techniciens ne sont pas convaincus de la nécessité de le faire. Ce que j'espère, c'est que notre nouvelle offre marche très bien demain pour leur dire : regardez, sur Hauts-de-France, ça fonctionne bien. Ça va être difficile sur les radiales Paris, les accroches Paris-Nord, Transilien, Voyages, en termes de complexité, on est quand même sur du lourd. En plus, il y a des travaux, les Jeux olympiques, Paris-Nord 2024, le franchissement urbain Paris-Pleyel, etc. En termes de complexité, on est au top du top, mais j'espère que grâce à la réussite que nous aurons bâtie ensemble – et il y a plein de trucs à travailler –, on pourra montrer que c'est la bonne voie pour aller offrir un message plus clair aux clients qui sont en galère sur les axes parisiens. On voit donc que, comme avec l'exemple de Champy tout à l'heure, qu'il y en a beaucoup qui prennent le train parce qu'ils n'ont pas le choix d'un autre mode de transport et, du coup, ils nous en veulent beaucoup quand ça ne marche pas bien.

Sur les cheminots, on va le faire. C'était compliqué d'organiser une grande consultation des 3 500 cheminots du TER Hauts-de-France. C'est un peu comme le sélectionneur de l'équipe de France de foot : chacun a sa composition d'équipe. Cela dit, ce projet est un vrai projet ferroviaire, c'est-à-dire que ce sont bien les REX production du TER qui nous ont amenés à certaines convictions : voir que c'était toujours les mêmes montages qui parlaient toujours aux mêmes endroits pour toujours les mêmes faits avec toujours les mêmes conséquences. Et c'est parce que les gens du terrain nous ont dit : à chaque fois « c'est celui-là » et parce qu'il y a tel montage... Certes, ils n'ont pas dit eux-mêmes qu'il fallait faire telle ou telle offre, mais c'est par leurs remontées des analyses de dysfonctionnement qu'on en est arrivés aux 8 credo de production que j'ai affichés en début de présentation ; c'est bien ce travail d'analyse de REX que l'on fait au quotidien avec les gens qui produisent sur le terrain ; c'est grâce à ça qu'on a réussi faire cette offre. Ils ont donc participé quelque part, pas de manière directe, mais par leur vécu, par leur analyse, par leurs remarques, on a affiné notre vision.

La tarification, oui, il ne vous a pas échappé que la tarification de l'Intercité par exemple bouge au moment où ça rebascule côté TER. Il y a donc un effort côté Conseil régional pour être sur une tarification qui reste très intéressante. Et vous avez raison, le succès n'est pas garanti, il faudra aller le chercher dans la communication, il faudra aller le chercher par la qualité au quotidien. Il y a des travaux complémentaires qu'on appelle la démarche porte à porte, dont vous avez entendu parler, je pense et, effectivement, le sujet des parkings, mais pas que des parkings parce que la bagnole n'est pas toujours la solution, c'est l'intermodalité que l'on aura sur nos gros points de captage sur les villes pour l'offre. Si en effet on ne sait pas arriver jusqu'à la gare d'Amiens alors que c'est là qu'on a le plus grand potentiel captable, il n'y aura pas plus de monde dans les trains. Il y a donc évidemment après des travaux qu'on continue à faire avec les mairies, les zones métropolitaines. Bétonner des parkings en centre-ville, je ne pense pas que les maires d'Arras, Douai ou Amiens soient super-ravis de faire ça comme projet, il y a donc aussi toute cette capillarité avec les bus, les voitures, les vélos électriques, parce qu'il faut arriver jusqu'à la gare. Vous avez raison, c'est un sujet qui fait aussi partie du champ.

Enfin, sur l'offre Paris – Calais, on se donne rendez-vous au premier semestre 2020, Monsieur GRANDÉ, parce que le temps de trajet Calais – Paris sera le même en TGV qu'en TER quand on aura le Régiolis. On verra donc comment se répartissent les

clients. Je pense qu'il y aura des Calaisiens qui seront intéressés par le Régiolis pour aller à Paris.

#### M. LAMBERT, SUD-Rail

Je l'ai dit en aparté à mes camarades, votre présentation est brillante, d'autant plus brillante que ce que vous avez à nous dire est très inquiétant. Je ne partage pas votre optimisme à la lecture de ce que vous nous présentez. Je m'explique.

Vous voulez avoir plus d'usagers dans vos trains, vous voulez assurer le triple A, vous voulez avoir des trains plus à l'heure et il y a ce qui se passe actuellement. Actuellement, on n'est pas bon en régularité, on le voit chaque mois ici. On sait qu'il manque des cheminots, on sait qu'il manque du matériel. Ce que vous nous présentez, c'est un changement de discours, un changement de cap qui est hyper-important. Pendant des années on nous a justifié des suppressions de postes parce qu'il n'y avait personne dans nos gares en dehors des créneaux 6-9 heures et 16-19 heures. Et à la veille d'une signature importante pour des milliers de cheminots, on découvre qu'il y a des usagers entre 9 et 16 heures dans les gares : on nous a dit le contraire pendant des années ! Tant mieux, vous avez découvert qu'il y avait des usagers dans les gares sur le créneau 9-16 heures, dont il faut s'occuper, service public. Donc, jusque-là, on pourrait être d'accord avec vous sauf que ce que vous nous avez expliqué aujourd'hui, c'est que vous allez enlever des rames le matin, donc là où il y a des besoins, là où il y a déjà des difficultés, pour les mettre l'après-midi, c'est-à-dire que vous êtes ambitieux dans votre projet, mais que vous ne mettez ni moyens humains ni moyens matériels supplémentaires.

L'exemple de l'axe 1 dont je parle assez souvent puisque c'est celui que je connais le mieux. Le direct de 8 h 01 arrive sous-dimensionné régulièrement, ré-gu-liè-re-ment. Vous avez le 8 h 05 derrière, puis le 8 h 18. À la limite, en prenant celui de 8 h 05, l'utilisateur arrivait 10 minutes ou un quart d'heure en retard. Là, ce que vous présentez, c'est un direct ou un semi-direct, un train qui va faire toutes les gares, un train direct ou semi-direct, un train qui va faire toutes les gares, c'est-à-dire que si vous ne répondez pas au sous-dimensionnement du train direct, les usagers arriveront encore plus en retard sur Lille, puisqu'il s'agit de l'axe Valenciennes – Lille. En quoi cela va-t-il satisfaire les usagers ? Parce qu'on a quand même plus souvent des rames sous-dimensionnées que des rames où il y aurait trop de places.

À travers ce projet, on n'arrive pas à voir... Pourtant, je me répète grossièrement et je répète ce qui a été dit par Xavier, vous l'avez super-bien vendu, mais, quand on vit dans la vraie vie, et vous vivez dans la vraie vie, et qu'on voit tout ce qui se passe aujourd'hui, ce que vous nous présentez aujourd'hui sans moyens humains supplémentaires et surtout sans moyens matériels supplémentaires, est quand même une grande ambition. Comment garantir le triple A demain alors qu'il n'est pas fait aujourd'hui ?

Je ne partage donc pas l'optimisme. Je ne suis finalement pas si pressé de voir les conséquences que cela va impliquer pour les usagers et surtout pour les conditions de travail des cheminots qui vont rester, mais, sur ça, je pense qu'on aura les débats beaucoup plus tard, mais, sur votre présentation, j'espère que je me suis trompé, j'ai peut-être mal écouté, mais je suis fortement inquiet.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

C'est vrai que quand on vit ce qu'on vit aujourd'hui, et je le sais parce que je le mesure tous les jours, vous le savez, on a en ce moment entre 10 et 15 trains qui sont en sous-composition tous les jours, donc avec des gens qui circulent debout, parfois des gens qui restent à quai. Ce truc-là est devenu un irritant fort sur le littoral et on sait que la colère gronde. C'est justement parce qu'on n'arrive plus à éviter ces phénomènes-là aujourd'hui qu'on change, c'est la démonstration que je vous ai faite avec le train entre Lille et Hirson où, aujourd'hui, on a de la capacité. Le pire dans ce qu'on se dit, c'est qu'aujourd'hui l'occupation de notre TER est globalement, sur l'ensemble de la journée, inférieure à 30 %, mais par contre, elle est au-delà de 100 % sur les trains les plus dimensionnants. Que fait-on ? On rachète des rames alors même que l'occupation moyenne est inférieure à 30 % ? Vous voyez bien que le truc ne match pas. Comme on a une grande variété de matériel, l'idée est bien de concentrer le matériel capacitaire aux endroits, et c'est comme ça qu'on y arrivera.

Ça, ça ne passe pas par le fait d'augmenter la flotte, au contraire, on verra que le projet occasionne une diminution des besoins des rames, mais on ne va évidemment pas vendre les rames. Vous savez qu'aujourd'hui, et vous le savez parce qu'on en a discuté en CE, on est très sujet aux chocs et aux réparations longue durée des rames : on peut en encaisser deux ou trois, mais dès que ça dépasse cinq, on est tout de suite en difficulté. Demain, si on arrive à dégager mettons dix rames grâce à cette nouvelle offre, on garde ces dix rames – on ne va pas les vendre, on ne va pas les louer –, et si vous en cassez davantage, vous les réinjectez dans le plan de transport et vous ne ressentez plus au quotidien votre variation d'état de santé de la flotte. On a dégusté toute l'année 2018 comme ça, on s'est pris des déraillements, des chocs, il n'y a que mi-novembre qu'on est passé en dessous de cinq rames arrêtées au long cours. Ce projet-là permet d'avoir un matelas de réserve de rames qu'on peut réinjecter en cas de besoin dans le plan de transports.

Mettons qu'on se soit plantés sur les trains et la capacité qu'on espère, on est victimes de notre succès, au moins vous avez des rames de côté pour en réinjecter dans le plan de transports, c'est mieux que de jouer à sec sans plus aucune ressource parce qu'il y a une part d'incertitude dans le projet puisque, évidemment, on va positionner de nouveaux horaires ; par rapport aux études, on pense que les clients vont se ventiler dans tel ou tel train, mais il va y avoir des surprises et il faudra réadapter : l'offre est un objet vivant. Et deux ans après, il y aura des entreprises qui auront ouvert, une révolution technologique ou que sais-je, et les besoins des clients évolueront encore. Mais grâce à la simplification de l'offre, vous pouvez bouger plus vite. Aujourd'hui, vous avez 9 missions entre Lille et Douai, quand vous devez faire une simple adaptation pour travaux, c'est un enfer, vous n'y arrivez plus. Du coup, comme vous n'y arrivez plus, c'est mal fait, ça génère du retard, les clients ne sont pas contents, et c'est une spirale négative qui s'installe. Dans les logiques de production, on fait plus simple pour prendre de meilleures décisions en opérationnel quand ça ne va pas et, quand il y a des travaux, être plus réactifs et travailler plus proprement.

Il y a d'ailleurs une question de M. WATTEBLED à laquelle je n'ai pas répondu, celle sur les blancs travaux. C'est important parce qu'on est sur des fondamentaux ferroviaires en effet. On a fait ce projet depuis le début, c'est-à-dire il y a plus de 4 ans, quand on l'a commencé avec Réseau. Cela veut dire qu'on a fait avec eux toute la construction du réticulaire, dans les timings impartis, nous étions en logique projet, et



tout ce qu'on a mis là, y compris les moments où on va mordre sur les blancs de travaux, a été totalement coordonné avec eux, on ne se met donc pas en risque par rapport à la maintenance des voies. L'intégration de la maintenance pluriannuelle du réseau tient donc compte du SA 2020 TER. C'est important de l'avoir en tête.

C'est pour ça que je vous dis qu'il s'agit d'un vrai objet ferroviaire, parce que les spécialistes de Réseau côté maintenance et côté sillons nous ont aidés à travailler ce sujet.

#### M. SMAGHUE, CGT

Je n'ai rien compris, je suis du matériel, mais je n'ai pas entendu l'impact sur l'organisation de la maintenance dans les ateliers avec toutes ces rames TER qui vont devoir... Je sens quelque chose d'important, notamment sur les TER-GV car je n'ai pas tout compris, mais il y aura des TGV qui resteront peut-être un peu plus dans la région. Y aura-t-il plus de maintenance TGV sur le régional en TER ? C'est la question que je me posais.

Après, pour être aussi un usager du train, je n'ai pas compris non plus l'histoire de la densité : il y a des pics, de la densité et on va mettre plus de gens assis. J'ai du mal à comprendre, surtout quand on parle de Régiolis où il y a plus de capacités pour des personnes debout ; je n'ai donc pas bien compris l'articulation des rames sur le fait qu'on va mettre plus de gens assis avec des rames dans lesquelles il y a plus de places debout.

Les retards, je ne sais pas comment on va les régler. Par exemple sur l'axe Calais – Lille, c'est une sorte de rame Proxy, donc une grande gare et petite gare, que prend le TGV : s'il y a un retard, comment cela va-t-il s'articuler ? Y aura-t-il 5 minutes, 10 minutes ? Parce qu'on connaît des gens qui restent sur le quai, qui ne savent plus où aller, qui sont dans une gare où il n'y a pas assez de places au parking, on le sait. Même sur les trains de grande ligne, on voit qu'il n'y a plus d'articulation, on se retrouve avec plein d'usagers dans le train qui vont voir le contrôleur pour la correspondance. Je pense qu'il n'y aura plus d'articulation de ce côté-là et ce sera : vous attendez et vous faites ce que vous pouvez.

Sur les horaires, les périodes de pointe, je me demande si vous prenez vraiment en compte les horaires de travail des usagers parce que c'est bien d'en mettre partout, mais les usagers prennent le train de plus en plus tôt, parce qu'ils n'ont justement pas les correspondances : je pense qu'ils travaillent toujours aux mêmes horaires et qu'ils prennent le train de plus en plus tôt : si on leur supprime des trains, ils auront des difficultés.

Et il y a encore des fautes de vocabulaire, je voulais vous le préciser parce que vous allez vous en douter. Les humains qui prennent le train SNCF, entreprise de mission publique, sont des usagers et non des clients, et vous avez mis plusieurs fois « clients ». Comme vous êtes un peu ambigu en le disant, je vous rappelle que c'est « usagers ».

#### M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On se reedit la même chose que la dernière fois ou je vous passe le « repeat » ! Si vous êtes le juge de la pensée, Monsieur SMAGHUE, pardonnez-moi ces inacceptables abus de langage dans ce cas !

Je vais prendre la question et je vous répondrai après.

#### M. EUDELIN, SUD-Rail

Plusieurs choses m'interpellent. Déjà, quand vous présentez votre réticulaire, avez-vous retravaillé les sillons en prenant en compte la capacité des rames en vitesse puisque vous savez qu'aujourd'hui, quand vous jumelez une 24500 et une 23500, vous êtes forcément limités à 140 ? Laissez-vous toujours des vitesses de référence supérieures à 140 ? Cela va-t-il être revu dans la problématique du sillon ? Parce que vous disiez tout à l'heure qu'un train en retard va en mettre plusieurs derrière. Si nous, on n'est déjà pas en capacité d'assurer l'horaire parce qu'on est incapable de tenir la vitesse de référence.

Allez-vous revoir les temps d'arrêt, parce que certains trains ont des temps d'arrêt de 30 secondes ? Il y en a très peu, mais il y en a encore et, en 30 secondes, effectivement, vous ne pouvez pas.

Allez-vous prendre en compte dans vos sillons le fait que tous les trains ne rentrent pas sur vos lignes, mais aussi en déviation, parce qu'on a souvent l'impression qu'on perd du temps. Si je prends Cambrai, vous avez deux possibilités de rentrer, l'une à 30, l'autre à 60 : si tout est placé à 60, quand vous rentrez à 30, vous prenez forcément 2 minutes et vous ne les remontez pas. En plus vous avez accès à la VU, on a donc une cartouche à la VU.

Allez-vous faire de l'interopérabilité ? C'est-à-dire que les rames de 26500 qui ne vont que sur Paris pourraient éventuellement faire des dessertes dans le Nord puisqu'elles sont plus grandes, ce qui éviterait peut-être de mettre une 24500 et libérerait du matériel. C'est une question.

Il y a aussi une chose qui m'interpelle : vous avez augmenté le nombre de correspondance et on dit toujours que quand on augmente le nombre de correspondances c'est un point de rupture et c'est une fragilité. Si vous ajoutez des correspondances, n'allez-vous pas créer des fragilités ? Parce qu'on a quand même des usagers qui n'ont pas leur correspondance dans le schéma actuel pour 3 ou 4 minutes. On ne veut pas retenir l'autre parce que, quand il y a un axe qui arrive en retard, on n'a pas la correspondance parce qu'on ne veut pas impacter l'autre axe, ce qui fait qu'on se retrouve avec des clients paumés dans une gare. Avez-vous pensé à ça ?

En cas de retard très important, comptez-vous toujours faire, comme on peut le voir à Douai ? C'est-à-dire un Saint-Quentin – Lille où on limite à Douai et on le remet dans son heure de retour et, là, on assure la desserte sur un autre train de Douai à Lille. L'avez-vous travaillé ? Le problème est qu'avec les retards vous engorgez les gares en impasse qui sont problématiques, comme Lille et Paris. Bon, on ne va pas parler de Paris parce que vous travaillerez sur le sud beaucoup plus tard. Y avez-vous pensé ?

Et dernière question, qu'est-ce qui a bloqué pour que Cambrai-Annexe ne soit pas rouverte ? Vous vouliez concurrencer le temps de trajet voiture-train et, en ouvrant Cambrai-Annexe, ça vous fait gagner à peu près 13 minutes de retournement à Cambrai-Ville. Effectivement, le quai n'existe plus, il n'y a pas de passerelle, il y aura des coûts de réouverture et de mise à niveau. Là, par contre, ce serait vraiment efficace.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Nous sommes d'accord.

Je vous propose, par rapport à la maintenance, à la question de Monsieur SMAGHUE, une date dans le calendrier où on discutera des conséquences de l'organisation de la production sur le service des sédentaires en gare, mais on mettra également la maintenance sur cet ordre du jour-là. On expliquera donc en quoi le nouveau plan de transport interagit avec la maintenance et les conséquences sur son organisation, de quoi on aura besoin pour que la maintenance permette de renforcer l'efficacité du SA 2020, puisque c'est bien ça qui est en jeu pour réussir à mettre plus de gens dans les trains.

M. SMAGHUE, CGT

Vous discutez avec Réseau depuis 4 ans et on discute de la maintenance une fois que c'est établi.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Non, non, on a évidemment eu des travaux avec la maintenance pour monter le service.

Par rapport aux rames, du fait de la segmentation et du fait de fixer les rames capacitaires et fiables sur les endroits où il y a le plus de besoins, ça veut dire en fait que, par rapport à nos logiques de production actuelles, il y aura des changements. Changement important par exemple, il n'y aura plus de mixité entre 23500 et 24500 demain : la 23500 avec la GC étant typiquement le matériel Proxy alors que la 24500 et la VR2N est plutôt typiquement le matériel City. Vous avez aujourd'hui un mélange de tout et, en effet, quand la 23500 et la 24500 n'ont pas le même référentiel vitesse, cela peut occasionner des problèmes de régularité quand on remplace une 24 par une 23 ou quand une UM de 24 devient une UM mixte avec une 23 dans le lot puisqu'on est limités à 140. Demain, il n'y aura plus de mixité entre, ce qui veut donc bien dire que, quand vous êtes par exemple sur un sillon à 160 avec un City, vous resterez avec du matériel à 160 ; cela permettra de mieux sécuriser ce type d'effet-là.

Évidemment, tous les sillons ont été travaillés avec des matériels de référence par rapport aux dessertes, puisqu'on a affecté les parcs par famille de segmentation. On a donc en effet bien travaillé les sillons en prenant en référence les matériels.

Au niveau des correspondances, il y a une très légère augmentation du nombre de correspondances. Il y en a aujourd'hui, même si l'offre avait globalement été montée pour qu'il n'y ait des correspondances nulle part. Et c'est comme ça que vous avez des Lille – Hirson où vous emmenez la VR2N jusqu'à Hirson alors qu'il n'y a plus que 3 personnes à bord pour 750 places. C'est parce qu'on ne voulait pas faire de correspondance et, comme tout a été monté comme ça, vous avez ces effets absolument partout dans l'offre actuelle, ce qui fait que, quand vous êtes proche de la métropole, il vous manque des places parce qu'elles sont juste aux extrémités. Demain, vous verrez deux flux qui vont travailler ensemble, les trains Chrono qui vont traverser, mais les City et les Proxy qui vont travailler en interaction de zones. Vous voyez le principe ? Comme on savait que c'était un truc qui allait froter avec le Conseil régional, on a nettement évité le risque d'avoir des gens qui vont se mettre sur les correspondances. On ne le nie pas, je vous l'ai dit tout à l'heure : il y aura des clients qui vont dire que, pour la même desserte, ils ont une correspondance de plus que ce

qu'ils avaient avant. Il y en aura un peu, mais, sincèrement, par rapport aux points positifs que l'on met dans le contenu du SA 2020... De toute façon, l'offre qui n'offre que des avantages supplémentaires sans coûter plus cher, ça n'existe pas, ça s'appelle de la magie. Là, on est d'accord. Il y a donc là un petit peu de contrepartie, mais c'est comme ça qu'on pourra avoir un train plus à l'heure, un train avec davantage de places offertes. Vous voyez d'ailleurs que les places offertes sont supérieures à l'augmentation du nombre de trains, ce qui veut bien dire qu'on a affecté la capacité aux endroits nécessaires.

Il faut avoir en tête aujourd'hui que la politique n'a pas de correspondance en opérationnel sur le TER parce que, quand vous faites ça, vous créez des effets de contagion très importants. Le seul endroit où on se l'accorde encore est en gare d'Amiens pour les derniers trains du soir quand on a les trains qui remontent de Paris. Là, si vous assurez des correspondances sur des hubs comme ça, vous mettez votre plan de transport par terre tous les jours. Mais quand vous augmentez la fréquence et le volume de train et que vous loupez des correspondances que vous avez sur le papier, vous limitez les impacts puisqu'il y a plus vite un train qui se présente à vous.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

Avec ce que vous nous annoncez, y aura-t-il un impact sur les gens du matériel ? Avec les nouveaux cadencements les week-ends, y aura-t-il encore une nouvelle organisation pour les gens du matériel notamment du travail de nuit ou le week-end ? Une nouvelle organisation va-t-elle être mise en place ?

Vous dites que chaque rame sera bien dédiée 24500 ou 23500. Aujourd'hui, on pouvait mixer si ça n'allait pas ; demain, si on ne mixe plus, vu les difficultés que nous avons à mettre des rames à disposition, y aura-t-il des trains supprimés ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Sur les conséquences, c'est la même réponse que celle que j'ai faite à Monsieur SMAGHUE : il y aura une séance du CSE où on parlera de ça et on le mettra donc à l'ordre du jour. Aujourd'hui, on est sur la desserte, on ne se projette donc pas encore sur les conséquences sur les organisations. Je ne suis pas dans mon rôle de patron de production à mettre des rigidités supplémentaires dans la production, je dis simplement qu'aujourd'hui les échanges que l'on fait sont entre 23 et 24 ; demain, on ne les fera plus entre 23 et 24, on les fera entre 24 et Régio 2N. Vous voyez ce que je veux dire ? On trouve d'autres modes de fonctionnement, mais on continuera évidemment à faire le remplacement d'une partie de la flotte par une autre parce qu'en cas d'aléa important, par exemple une crise sur les 24500 et qu'on est bien en Régio 2N, on ne va évidemment pas se priver de remplacer l'un par l'autre et vice-versa. On va donc juste retrouver de nouveaux points de mutualisation différents de ceux qu'on avait avant.

M. TOURNAY, UNSA Ferroviaire

On va quand même parfois ne plus avoir de rame de réserve. Aujourd'hui, on a du mal à avoir des rames de réserve et à en fournir.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

C'est exactement ce que je vous ai dit tout à l'heure avec la crise qu'on a connue en 2018, quand on en avait huit cassées et qu'on n'arrivait plus à produire suffisamment.

Grâce à la nouvelle offre, on en met dix en gare et en bon état que l'on peut ressortir en cas de besoin, ce qui sera un facteur de robustesse supplémentaire par rapport à ce que l'on connaît aujourd'hui. Si on se dégage des rames sur la construction du plan de transports, c'est bien pour augmenter la robustesse de l'offre demain et qu'il n'y ait plus ce caractère un peu erratique que l'on peut avoir quand on a trop de rames cassées ou quand ça va mal en fiabilité par exemple.

#### M. ROTOLO, RS CGT

Pourrait-on revenir sur la diapositive avec le plan de transports, parce qu'il y a un truc qui m'interpelle. On va prendre par exemple la ligne Valenciennes – Louches – Cambrai – Douai : il n'y a qu'une seule offre Proxy. On a un peu l'impression que c'est calqué sur les lignes qui sont menacées, c'est-à-dire qu'on a l'impression qu'on ne va pas offrir une offre supplémentaire aux usagers de cette ligne. Et j'aimerais aller plus loin : si demain on supprimait ces lignes, on n'impacterait pas le plan de transports puisqu'elle n'a pas d'interaction, elle est complètement isolée. Cela m'inquiète de voir une ligne totalement isolée, et cela correspond exactement à nos inquiétudes. Si demain on a un problème et qu'il nous manque une rame, on va dire : ce n'est pas grave, on va supprimer un train sur la VU, on va récupérer la rame, de toute façon il n'y aura pas d'impact. J'ai un peu l'impression que ce sont des lignes comme ça – je ne sais pas combien il y en a – que l'on condamne, qu'on prépare à la fermeture et dont on prépare les usagers à la fermeture.

#### M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Prenons l'exemple de Douai – Cambrai, dont on a déjà parlé plein de fois ici. C'est un peu emblématique d'une ligne 7 à 9, financement, régénération de voies, etc. Comme ça, au moins, on est tout de suite dans le dur. Je vous ai montré la fiche qui concerne Arleux, on est donc dans le Douai – Cambrai. On met plus de trains, on était à 10, on passe à 14. Demain, je vous ai dit aussi qu'on se donnait les moyens d'avoir des rames de côté pour ne plus avoir à faire des choix de suppression de train quand on a cassé trop de rames ou que ça va mal en fiabilité en ce moment, on s'en met dix de côté pour justement que ça ne se voit plus pour le client. Mettons que malgré les dix qu'on se met de côté, on se retrouve quand même sur des crises matérielles, et ça arrivera sans doute. Vous pensez bien que, là-dessus, symboliquement, on n'irait pas sacrifier les lignes sur lesquelles on va tout de suite avoir un retentissement médiatique, social, etc. : évidemment non ! Je dirai qu'en plus cela dépend de la série : si vous avez un problème sur les 24500, il n'y a aucune raison que cela se transpose sur les lignes de Proxy puisqu'elles sont majoritairement assurées en AGC et en 23500. Je dirai donc que ça dépend déjà de la rame qui est concernée par la crise et, ensuite, on sera évidemment attentifs à ne pas interrompre des lignes, y compris des lignes sur lesquelles il y a des enjeux politiques. À Douai et Cambrai, vous pouvez être sûrs qu'on sera attentifs à maintenir les dessertes. On est même en train de travailler aujourd'hui avec Réseau pour ne pas passer par une interruption de la voie lorsqu'il y aura des travaux de régénération aux alentours de 2025.

Aujourd'hui, le fait de faire des trains qui traversent tout le temps veut dire qu'en fait les problèmes de production que vous avez en zone dense, l'interaction avec les passages à niveau, la circulation routière, vous les importez sur les lignes du Proxy en étanchéifiant les productions comme on le fait là. Aujourd'hui, les trains sur Douai – Cambrai sont malades puisque ce sont tous des Lille – Saint-Quentin et les Lille –

Cambrai. Demain, on ne ramènera pas au client qui veut se déplacer à l'intérieur de la VU les problèmes que l'on a sur Lille – Douai et le temps de retournement de Saint-Quentin : il est étanche sur sa ligne. Et je vous dis que, quand on va regarder la régularité du Douai – Cambrai, je suis sûr que la progression ne sera pas de 2 points, elle sera de 10. Les usagers de la ligne verront donc des trains à l'heure tous les jours. Il y aura donc aussi des effets très positifs sur les TER Proxy, mais n'y voyez pas un complot où on aurait calqué notre offre sur les lignes 7 à 9 que l'on va fermer demain. En plus, ce serait absolument diabolique et je ne vois même pas comment on aurait pu le faire, sincèrement. Après je comprends qu'il y ait cette inquiétude, mais retenez que sur Douai – Cambrai, qui est une ligne dont on a beaucoup parlé ici en termes de fermeture, on met 40 % de trains en plus.

M. RABIER, Président

Trois dernières interventions et ensuite on passe au programme de travail parce que c'est aussi très important et les questions font sens. Monsieur EUDELIN, Monsieur WATTEBLED, Monsieur TAILLEZ et Monsieur TOUCHAUD. On arrêtera derrière Monsieur TOUCHAUD avant de conclure cette première étape de la matinée.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Pensons que les gens ne prennent pas les correspondances que sur les lignes du nord parce qu'il y aura aussi des correspondances, comme vous l'avez dit, côté nord et côté sud. Vous avez des gens qui empruntent les lignes du nord pour Amiens et Saint-Quentin pour reprendre un train vers Paris, mais en s'arrêtant avant. Il faudra donc aussi regarder ça.

Quand vous parlez des remplacements des formations Régio 2N par 24500, les conducteurs vont tous être formés à tous les engins, puisque, si vous changez la rame, il faut qu'il y ait la compétence.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On va en parler après.

M. EUDELIN, SUD-Rail

Je pense que si vous avez parlé de dégager dix rames de secours, vous avez pensé où vous allez les stationner parce que vous allez forcément les dispatcher un peu dans la région, vous n'allez pas toutes les mettre au même endroit, sinon c'est mort.

M. WATTEBLED, CGT

En lien avec mon camarade David ROTOLO, il n'y a pas de complot : on est juste dans la réflexion, effectivement, si on met en lien ce qui vient d'être dit par mon camarade et votre réponse. Mais si on met en lien ce qu'a dit Madame BORNE récemment sur les petites lignes qui pourraient être dévolues au Conseil régional, « ils peuvent les gérer s'ils veulent ». Ça veut dire ce que ça veut dire. On met en lien ceci avec le rapport SPINETTA ce que dit maintenant Madame BORNE, ce n'est plus ce qu'elle disait pendant le conflit des cheminots : « non, non, on ne touchera pas aux petites lignes ». Sauf qu'elle vient de dire l'inverse. Et si on met en lien avec votre projet, on peut effectivement se poser des questions et, si on conclut avec cet article, oui, on peut se poser des questions. On n'est pas dans la théorie du complot, on est dans le constat. Il n'y a pas de procès d'intention envers qui que ce soit, c'est juste

qu'on est en droit de se poser la question parce que vous n'êtes pas le seul décideur sur ce sujet : il y a l'État, il y a la direction nationale et il y a aussi l'AOT...

Plus rapidement, pourriez-vous nous quantifier l'augmentation des ruptures de charges ? Pas tout de suite, mais pour qu'on ait au moins cet élément-là.

Deuxième chose, avez-vous pris en compte les voies malades ? Vous parlez beaucoup des trains malades, mais il y a aussi les voies malades où on met, plutôt que de les réparer, des limitations de vitesse ? Avez-vous pris en compte dans le nouveau plan de transports cette problématique ?

Vous ne m'avez pas répondu sur les éventualités de PANG ou de fermeture de gares. C'était une réflexion adaptée à la fréquentation : s'il n'y a pas beaucoup de fréquentation, pourra-t-on fermer ?

Juste sur les correspondances entre les TGV et les TER, je pense avoir la réponse, avez-vous réfléchi à la synergie qu'on devrait avoir ? Là, on est dans un rôle d'aménagement du territoire d'une part, mais aussi dans cet aspect environnemental assez complexe.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

C'est ce qu'on appelle la capillarité des offres entre le TER et le TGV. Oui, je comprends.

M. TAILLEZ, CFDT

Comme on est sur l'offre, on a bien compris qu'on aurait beaucoup de dates pour échanger et rentrer plus dans les détails, mais j'ai une question sur le Amiens – Compiègne.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Il n'est pas dedans.

M. TAILLEZ, CFDT

Si, sur la carte, on l'a vu.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, c'est parce qu'on lui a donné un calibrage, mais en fait il n'aurait pas fallu mettre les codes couleurs en dessous d'Amiens et de Saint-Quentin. Il n'est pas retravaillé le Amiens – Compiègne.

M. TAILLEZ, CFDT

Comme il y a actuellement des semi-directs, ça risquait de rallonger.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Non, ça ne change pas.

M. TOUCHAUD, UNSA Ferroviaire

D'après le schéma de la carte, je voulais savoir si j'avais bien compris. Par exemple, le K40 et le K44 seront-ils assurés bi-tranche avec une séparation en gare de Douai ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Ah non, non. Ça, c'est typiquement un critère de non-robustesse en production opérationnelle. En heures de pointe, on sépare les rames à Douai, on se plante, c'est blindé de clients, le pauvre gars qui essaye de faire ça se fait huer par la foule. Alors ça, surtout pas, il n'y a pas de bi-tranche. C'est vraiment un critère de non-robustesse que l'on n'a pas dans l'offre.

Le stationnement des rames est un point très important car, quand je dis qu'il y a dix rames, ce n'est évidemment pas en les laissant rouiller dans un coin, c'est que la rame est prête à sortir dans les heures qui suivent. C'est donc ce qu'on appelle en maintenance du vrai GBE (garé en bon état) : ce n'est pas loin d'un centre de maintenance et très rapidement réutilisable, donc avec des OP de maintenance à jour. Voire même on va organiser un roulement de garés bon état : si on 10 mois en garé bon état, on sait que ça va poser d'autres problèmes et, dans les séries, elles ne restent pas garées bon état trop longtemps, on tourne. C'est un dispositif comme ça que l'on va mettre en œuvre. Cela veut dire qu'il va falloir qu'on envoie les rames garées à des endroits... Hier, on discutait encore de la façon dont on pouvait évacuer nos rames radiées vers Pagny-sur-Moselle pour les rapprocher des centres de déconstruction. Vous savez qu'on en a un peu partout sur la région : il y en a à Aulnoye, il y a à Longueau... Enfin, bref, on est en effet en train de travailler ce sujet-là pour le schéma de positionnement, mais on le travaille aussi avec Réseau dans le cadre du projet H00. L'idée est, par exemple sur Lille, d'avoir moins de rames qui remontent à l'atelier pour remisage pour se concentrer sur la partie maintenance et, ce faisant, si on met des rames GBE à côté, on n'engorge pas l'atelier. C'est cette logique.

J'ai un chiffre à vous donner sur la correspondance, Monsieur WATTEBLED. Retenez que l'offre actuelle du TER occasionne 17 % de correspondances ; avec la nouvelle offre, on se rapprocherait de 20 %. Mais tout ça demande à être retravaillé et on n'est pas sur des changements profonds des habitudes par rapport à aujourd'hui sachant qu'on est bien sur ces niveaux de correspondances à des endroits où la fréquentation est faible.

Les voies malades sont un point important parce qu'on sait qu'il y en a certaines dont la durée de vie est limitée dans le temps et donc, avant la fermeture, il y a de la LTV, de la LPV, et que tout ça vient évidemment tamponner la qualité des offres. Justement, quand on simplifie l'offre comme on le fait là, on rend les adaptations aux travaux plus faciles. Le jour où il y a en effet des cas de LTV qui arrivent pour travaux, on arrive beaucoup mieux à adapter l'offre et ça impacte moins la vie des clients et aussi la vie des conducteurs, des ASCT, bref de tous ceux qui produisent le train. On avait aussi ça en tête : une offre plus facilement adaptable pour travaux. Nous, on est très contents que Réseau fasse des travaux, mais quand après on nous dit que pendant 2 mois on claque une LTV 40 en plein milieu de notre flux et que la régularité va s'écrouler, il est sûr que c'est un peu plus compliqué à vivre et ça fait râler les clients. Il y a cette logique d'une offre que l'on peut mieux travailler sous l'angle travaux.

Sur les fermetures de gare, même si on n'a pas de cahier des charges de la Région, la Région nous a dit qu'elle ne voulait pas qu'il y ait des points d'arrêt qui ferment. Tous les points d'arrêt que l'on connaissait avant resteront donc desservis demain.



Quant au fait qu'il y aurait aujourd'hui de l'équipement en personnel et demain il n'y en aurait pas, je vous propose d'en discuter dans le CSE où on parlera du service au sol, comme ça ce sera clair.

M. TOUCHAUD, UNSA Ferroviaire

Ma question était plus précise. Une gare peut-elle devenir un PANG ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Techniquement ?

M. TOUCHAUD, UNSA Ferroviaire

Non. Une gare, c'est avec du personnel ; Demain si on n'y met plus rien, ça devient un PANG. Est-ce prévu dans la nouvelle offre ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On en parlera quand on parlera du service au sol, d'accord ? Non, non, ça ne veut pas dire oui, parce qu'on est en train de regarder l'histoire des autorisations de départ. Je pense que certains d'entre vous ont vu passer la DSEM dans les gares et vous êtes au courant de ça. Le truc est donc à l'étude en ce moment, je ne peux pas vous répondre, je n'ai pas le schéma final.

M. RABIER, Président

On va vous donner quelques éléments de contexte pour comprendre pour quoi c'est un enjeu fort pour le TER Hauts-de-France avant d'aborder le calendrier de travail et terminer cette matinée.

Premièrement, pour répondre à une question de Monsieur WATTEBLED, oui, il y a bien un capitaine à TER Hauts-de-France : il s'appelle Frédéric GUICHARD et c'est le directeur d'activité. Mais ce capitaine n'a pas compétence pour décider de tous les trains voyageurs sur notre belle région parce qu'il y a aussi d'autres capitaines qui s'appellent Rachel PICARD pour l'activité nationale voyages et Tanguy COTTE-MARTINON pour l'axe TGV Nord. C'est précisément pour cela, je le disais tout à l'heure, que les parlementaires, les maires, etc., sont visités avec les deux capitaines, c'est-à-dire Tanguy COTTE-MARTINON et Frédéric GUICHARD, et c'est un travail qui est encore en cours. Pour être extrêmement clair, ce n'est pas Frédéric GUICHARD qui pilote l'activité voyages ; en revanche, Frédéric GUICHARD pilote la future convention avec du TER-GV et c'est pour cela qu'il y a un lien étroit puisque les plans de transports sont liés, comme on l'a dit depuis plusieurs heures.

On est globalement extrêmement enthousiastes, nous, en tout cas, sur cette offre future. Enthousiaste ne veut pas dire naïf, mais ça veut quand même dire aussi lucides sur ce qu'on a à travailler. Il s'agit d'un enjeu extrêmement fort pour la future convention, Frédéric GUICHARD a eu l'occasion de le dire à maintes reprises et c'est vrai qu'on a une vraie ambition de faire en sorte qu'il y ait demain, et demain durablement pas demain quelques mois, plus de monde dans nos TER et plus de monde, et on ne l'a peut-être pas beaucoup dit tout à l'heure, content. On a aujourd'hui un indicateur de satisfaction de la clientèle (ISC) qui est très faible côté TER, c'est-à-dire que, même s'ils ont une offre à peu près correcte parce qu'on n'est quand même pas sur des gros problèmes de production, tout cela est assez hétérogène et la satisfaction globale n'est pas complètement terrible. Ce n'est pas spécifique à Hauts-

de-France, c'est pour le TER globalement. On veut plus de monde dans les trains et des usages un peu plus satisfaits. On veut surtout faire de ce dossier une démonstration de force de ce qu'est la SNCF. On est en train de faire un truc qui n'est pas rien, on ne bouscule pas tous les ans une offre comme on vient de le faire et on ne doit pas se planter, si je le dis avec mes mots.

On veut en même temps, et je l'ai dit tout à l'heure et ou le redis avec force, en faire un bel exemple de concertation parce que je ne serais pas DRH si je n'aimais pas discuter et débattre. Je réponds donc à Monsieur GRANDÉ : ça sert à quelque chose de débattre. Vous avez dit tout à l'heure que ça ne servait à rien, que tout était déjà fait, etc. Mais bien sûr que ça sert à quelque chose de débattre parce qu'il va y avoir des conséquences à tout ça, tout le monde l'a bien compris, vous n'êtes pas des nouveaux venus dans l'entreprise. Il y aura donc des questions, des inquiétudes, des situations humaines, des situations sociales, des ajustements à faire, bien évidemment : on ne veut pas les faire tout seuls et on ne veut pas forcément les faire uniquement en DCI ou lors de conflits. On a le devoir d'essayer, et c'est bien pour ça qu'on s'y prend dès maintenant, de travailler autrement. C'est aussi pour cela qu'on investit dans un chef de projet qui travaille pour Florent MARTEL, Arnaud FAUCHILLE, qui vient d'être délogé de son ancien poste pour ne s'occuper que de ça parce qu'il y a énormément de sujets techniques, etc. à résoudre. La technique n'est pas neutre dans le modèle ferroviaire, tout le monde le sait. On veut le travailler avec sérieux, on veut le travailler avec vous, avec tous les compartiments du CSE, et on va le démontrer juste après. On a un peu de temps devant nous, mais pas tant que ça parce que les sillons sont en train d'être demandés jusqu'à la fin du mois de mars. On commence à regarder ce que ça peut donner et on va arriver assez vite vers les charges, ce qu'on peut faire et ce que ça a comme conséquences, etc.

Les sujets autres que sont les autorisations de départ, etc., ne sont pas complètement liés, mais il faut quand même qu'on les prenne en compte à un moment donné dans la nouvelle offre, en tout cas ce qui va se passer en fin d'année parce que, vous le savez, il y a en parallèle d'autres dossiers qui percutent les choses, et vous l'avez souligné tout à l'heure.

Pour terminer, avant de vous donner le calendrier type, on est un peu aligné sur une cible commune qui est de réussir ce truc, parce que, vous l'avez quand même dit, il y a du fond dans ce dossier. On ne fait pas n'importe quoi et ce sont plusieurs années de travail. C'est l'autorité organisatrice, quand bien même il y a de temps en temps des changements politiques, qui a la main sur l'offre : quand elle dit qu'elle ne veut pas changer ça, quand elle dit qu'elle veut reprendre la même chose Intercités et TER aujourd'hui, elle fait des choix qu'elle assume et, nous, on les met en œuvre. Mais on a aussi une obligation, parce que cela reste des deniers publics pour 3 euros sur 4, d'une certaine optimisation de tout ça, ça fait partie de la commande que nous avons, et Frédéric GUICHARD l'a déjà dit plusieurs fois.

Je voudrais terminer en disant qu'il y a une intelligence collective dans le corps social et chez ses représentants que vous êtes qui est assez forte dans la boîte : soit on la gâche, soit on l'utilise. Je fais le pari qu'on va l'utiliser et qu'on va plutôt réussir, si on est tous plus ou moins responsables et engagés et qu'on a la vraie volonté de travailler un peu autrement.

On a maintenant un programme assez détaillé jusqu'au mois de juin, mais ça ne s'arrêtera pas en juin, de la façon dont on veut travailler ce sujet-là.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Ce sont donc les propositions que l'on vous fait. Vous avez vu aujourd'hui la première phase : on présente la nouvelle offre côté client avec les huit points d'ancrage qui ont en fait servi de squelette, de colonne vertébrale, à la création de cette nouvelle offre. On est donc vraiment sur ce que nous, cheminots TER Hauts-de-France, on va proposer demain aux clients et usagers du TER Hauts-de-France. Après, on va évidemment regarder les conséquences sur l'organisation.

On vous propose de faire le 24 avril, la date étant évidemment à consolider, l'équivalent des ex-commissions économiques pour discuter des sujets de la signature de la convention, des enjeux économiques, les grands leviers, etc. On fait donc une thématique de type Commission économique un 24 avril sur la future convention, en espérant qu'on soit à la veille d'une signature à ce moment-là.

Ensuite, dès le lendemain, même si ça n'a pas forcément un lien, on vous propose, lors du CSE mensuel de faire un point sur SA 2020 un peu spécifique sur les roulants, avec les grands changements que va occasionner SA 2020. Là, on est donc bien dans la réponse au questionnement que Monsieur HOUEL nous a porté lors de sa déclaration liminaire tout à l'heure. On se dit les choses le 25 avril.

Le 10 mai au plus tard, l'ensemble des groupes de travail pour les roulants ont un premier jeu étude à leur disposition pour commencer à bosser. S'ouvre donc à ce moment-là une première séquence de travail qui va durer plus d'un mois sur les échanges, les charges, les machins... Là, vous aurez les journées de travail, les montages des roulements. Le 25 avril, on vous expliquera techniquement ce qu'on a mis en termes de contenu pour le montage des journées, parce que ça a évidemment un impact sur la manière de les construire.

Vous en voyez le résultat avant le 10 et s'ouvre alors une séquence d'au moins 5 semaines de concertations à bâtons rompus sur le terrain. Il y a évidemment au relais les CSSCT Service pour la partie ASCT, les CSSCT Production pour la partie agents de conduite.

Le 5 juin, on fait un CSE extra avec un point d'étape. Le travail ne sera pas fini sur la concertation sur les roulements, mais on pourra déjà en tirer un enseignement en positionnant les charges. Il y aura peut-être des échanges entre territoires. Là, on fait une photo des endroits où sont positionnées les charges, quelles sont les conséquences, les points de blocage, etc. et, sur la même journée, on vous apporte tous les éléments de lecture concernant les sédentaires, qu'ils soient service en gare, com' ou maintenance.

Le 18 juin, CSSCT Service avec résultat des groupes de travail, fin de la première phase de concertation sur les roulements ASCT.

Le 19 juin, même chose, CSSCT Production pour la partie agents de conduite.

Enfin, une synthèse plus globale de ce premier trimestre de travail collectif sur le CSE extra du 25 juin et, lors de ce CSE extra, on se donne le programme de travail durant l'été s'il y a lieu et le programme de travail de la rentrée, c'est-à-dire qu'on refait le même exercice que ce que je fais aujourd'hui le 25 juin pour voir comment on continue

à travailler. Évidemment, juillet et août, tout le monde n'est pas en vacances là-dessus et on repart dans un calendrier plus classique sur une préparation de changement de service – on n'obère pas non plus ce temps – après l'été, à l'automne, la fin de SA 2020.

Ayez donc en tête que le 5 juin, on va également lancer une commission thématique sur les impacts liés à la rémunération et l'évolution des charges. On ouvre le sujet, y compris celui des impacts sur la rémunération de la nouvelle offre, pour que ce soit totalement transparent et que vous ne découvriez pas ces sujets-là après. On pose donc aussi ces sujets-là sur la table. On sait que c'est un élément évidemment fondamental de l'acceptation ou non du projet, nonobstant tous les aspects qualité de la charge de travail. Donc, le 5 juin, on définira ensemble cette commission thématique, les participants et le calendrier de travail sur les thématiques rémunération, positionnement des charges, traitement social.

Voilà pour le programme. On vous donnera également le papier, mais on le travaillait encore avec Raphaël ce matin. Je vois que vous avez pris des notes, mais on vous donnera le texte.

M. RABIER, Président

Notez donc qu'il y aura des CSE extraordinaires qui vont être liés à ce SA 2020 : aujourd'hui, le 5 juin, le 20 juin le CSE normal mensuel. On nous demande de le faire un peu plus tôt par rapport au CCGPF, le bloc 3, c'est pourquoi je l'ai cadencé le 20 juin. Le mardi 25 juin, ce sera le CSE extra dont vient de parler Florent MARTEL. Mettez déjà ces dates dans vos calendriers.

Bien sûr on s'appuiera, comme ça a été dit, sur les commissions roulement, traction et train. Je rappelle ce qu'est une commission thématique, que nous avons prévue dans le règlement intérieur. C'est une commission qui se définit en CSE comme aujourd'hui, on élabore un petit cahier des charges. Le gros enjeu de la rémunération n'est pas neutre, on sait très bien que, sur les personnels roulants, vous touchez les charges, vous touchez les sites, vous touchez le plan de transports, à un moment donné vous impactez, dans un sens ou dans l'autre, un certain nombre d'éléments de rémunération. Et c'est assez différent côtés traction et train.

Comment on travaille tout ça ? On ne veut pas de mauvaise surprise. On ne veut pas non plus que le SA 2020 soit quelque chose de mauvais pour les agents, ce n'est pas comme ça qu'on l'élabore. C'est un enjeu extrêmement important, un enjeu pour les gens qui voyagent dans le train, un enjeu pour l'autorité organisatrice, un enjeu pour tous les cheminots de TER. On veut donc que tout le monde soit aligné. On travaillera les sujets, on sera, si nécessaire, innovant, je le dis. On veut faire des choses, on veut les faire avec vous, avec les différentes commissions. On utilisera donc toutes les possibilités du CSE et de ses différents attributs pour travailler ce truc-là.

M. WATTEBLED, RS CGT

On a bien compris que vous ne vouliez pas de conflit pour le SA 2020. Je vous rassure : nous non plus. Par contre, lors de toutes ces dates, il faudra écouter, entendre et prendre les remarques pertinentes des représentants du personnel que nous sommes. Si on travaille comme vous le dites en bonne intelligence, il ne devrait pas y avoir de conflit, mais encore faut-il prendre en compte nos remarques.

Le 24 avril, il était prévu une Commission économique, on l'a décalée hier, c'était celle du 2 avril sur la convention TER. Si on y ajoute le SA 2020...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

J'ai bien dit que c'était la convention sur les enjeux économiques le 24 avril.

M. WATTEBLED, CGT

OK. Donc le jeu des questions, c'est ce qu'on a envoyé hier par le biais de Frédéric PAYEN, les questions des représentants centralisées : on vous les envoie, on a un retour et, après, on en débat.

Dernière chose, vous avez répondu à ma question, M. RABIER, et ça me rassure : vous m'avez dit qu'il y avait plusieurs capitaines pour un même bateau et c'est parce qu'il y a un seul bateau pour plusieurs capitaines que ça fonctionne mal. Si on y était en entreprise intégrée, ça réglerait essentiellement les choses. Un seul capitaine sur un seul bateau ; je n'ai jamais vu plusieurs capitaines sur un même bateau, il y en a forcément un qui veut aller à gauche, un à droite et l'autre tout droit, ça ne peut pas fonctionner.

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

Juste pour revenir quand même sur mes propos, j'ai dit au contraire que les débats faisaient évoluer les consciences et qu'ils étaient nécessaires. J'étais simplement intervenu sur ce point pour savoir s'il s'agissait un projet ficelé qu'on allait nous présenter en disant que, dans ce cas, le débat ne servirait pas à grand-chose, si on ne prenait pas en compte nos remarques.

M. RABIER, Président

Dont acte. Merci pour cette précision.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Il y a des dates là pour le coup.

M. RABIER, Président

Il y a un programme de travail. On ne le fait pas pour meubler. Comme beaucoup gens autour de la table, on a plutôt des agendas assez serrés. On le fait parce que, pour nous, c'est utile, important et surtout nécessaire. Pour être très clair, la commission économique, ce sont les grands enjeux financiers. Pour ceux qui étaient à la table ronde, Frédéric GUICHARD a déjà donné quelques éléments, mais je pense que ça vaut le coup de se poser. Le SA 2020 n'est pas neutre là-dedans, c'est simplement ça qu'on veut dire. Le SA 2020 donne les ambitions en termes de structuration et d'offres, mais il y a aussi une part économique dedans qui est forcément prise en compte, c'est uniquement ça.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je dirai qu'on a aussi envie de montrer que nous, SNCF Hauts-de-France TER, contrairement à ce que pensent certains, nous sommes capables de réussir un projet collectif comme ça, sur toutes ces composantes, c'est-à-dire avoir à la fois une offre moderne qui répond aux besoins des territoires, de la population, de l'évolution de la mobilité avec la révolution du numérique et tout l'aspect information des gens sur lequel on ramasse un peu en ce moment, on se le dit, mais on est en train de bosser

dur et on va rattraper le retard. Si on arrive à prouver ça et que, par ailleurs et même si on aura peut-être demain des séquences un peu plus musclées ensemble sur le sujet, on est aussi capable d'emmener tout le corps social avec nous pour faire un projet qui apporte un vrai changement, un vrai plus. Ceux qui disent que la seule solution est la concurrence, on les fera douter. J'ai ça en tête. J'ai en tête qu'on réussit SA 2020, les concurrents sauront-ils nous proposer quelque chose d'aussi qualitatif. C'est ça l'enjeu : plus vous apportez du doute dans l'esprit de celui qui choisit à la fin, moins il le fait. Sur l'ouverture à la concurrence, c'est pour moi une règle d'or.

M. RABIER, Président

Une dernière intervention de Monsieur HOUEL et on va aller déjeuner.

M. HOUEL, CGT

Serait-il possible de remettre la carte avec vos différentes sortes de train, parce que j'ai vu que vous avez oublié Saint-Pol – Étaples pour les Proxy et cela m'inquiète. C'est juste un oubli, rassurez-moi ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Aujourd'hui, Saint-Pol – Étaples est fermée...

M. HOUEL, CGT

Ascq – Orchies est fermée, mais je vois que vous l'avez mise en pointillé avec un numéro de Proxy. Il y a donc deux sortes de fermeture ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Non, non, c'est parce qu'il y a toujours aujourd'hui du taxi à la demande sur Ascq – Orchies et ce n'est plus nous qui opérons aujourd'hui sur Saint-Pol – Étaples, c'est la régie de transports.

M. HOUEL, CGT

Au niveau substitution routière, au niveau bus ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui.

M. HOUEL, CGT

Mais il n'y a pas un projet de...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Bien sûr que si, la ligne Saint-Pol – Étaples va rouvrir.

M. HOUEL, CGT

Ah d'accord parce que, ce qui m'a surpris, c'est de voir Ascq – Orchies en pointillé avec un numéro P...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Ayez en tête que c'est un projet de carte commerciale SNCF, donc que ce sont nos offres. Aujourd'hui, ce n'est plus nous qui opérons sur Saint-Pol – Étaples, c'est donc pour ça que vous ne l'avez pas.

M. HOUEL, CGT

Le Proxy sur Ascq – Orchies est donc un taxi à la demande ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, c'est pour ça que c'est en pointillé.

M. HOUEL, CGT

D'accord.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Notre volonté, Monsieur HOUEL est qu'il y ait un trait vert qui rejoigne Saint-Pol – Étapes SNCF à la réouverture de la ligne, on est bien d'accord ?

M. HOUEL, CGT

Oui, on peut même en mettre une couleur violet si vous voulez, ça me va aussi !

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Disons que pour Saint-Pol – Étapes c'est plutôt du Proxy.

M. HOUEL, CGT

C'était juste pour me rassurer.

M. MANGIER, SUD-Rail

Ultime question. Pourrait-on agrandir un peu la carte au niveau de Boulogne s'il vous plaît.

M. RABIER, Président

Vous l'aurez le document, ce n'est pas un document caché.

M. MANGIER, SUD-Rail

On va l'avoir quand ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

La carte n'est pas finalisée, elle va bouger. Vous avez tout le contenu.

Boulogne, Monsieur HOUEL nous l'a dit, on n'est pas sourds, on a entendu, on va discuter du sujet le 25 avril : ce sera clair, on se dira les choses ensemble.

M. MAGNIER, SUD-Rail

Mais c'est tard pour les agents le 25 avril. J'ai vu Monsieur GUICHARD et Monsieur PANNIER hier, vous avez des agents n'importe où à Boulogne qui sont à bout, il va donc y avoir de gros soucis d'ici les deux semaines qui vont arriver. On préfère quand même vous prévenir. Ça va faire un an qu'on vient leur dire des choses : un jour c'est ça, un autre jour c'est ça, les dirigeants disent ça d'un côté et disent autre chose le lendemain. Ils n'en peuvent plus ils n'en peuvent plus ! Et Monsieur GUICHARD m'a dit hier lui-même qu'il allait sortir du bois le mois prochain, mais il va falloir se dépêcher, ce n'est pas à la fin du mois, c'est au début du mois qu'il faut commencer à aller voir les Boulonnais et parler avec eux.

M. RABIER, Président

Les messages sont entendus, en tout cas bien reçus. Je vous propose de revenir à 14 h 15, si ça vous va. Merci et bon appétit !

*Interruption de séance à 12 h 59*

*Reprise à 14 h 30*

M. RABIER, Président

Je vous propose de reprendre nos débats par les deux dossiers que nous avons à l'ordre du jour cet après-midi. Nous ont rejoints Monsieur CARRÉ, qui est le dirigeant du COP, et Monsieur NOIRET, qui est le dirigeant du pôle mutualisé train à l'ERC Nord – Pas-de-Calais, qui pourront bien évidemment, dans les échanges sur le premier dossier, répondre aux questions techniques en sus des travaux qui ont déjà été menés dans les différents CSSCT. Nous aurons ultérieurement dans l'après-midi Monsieur GAUCHER, de la STF (supervision technique de flotte), qui nous rejoindra pour le deuxième dossier.

Je laisse donc la parole à Monsieur MARTEL. Monsieur TAILLEZ est absent cet après-midi, il est retenu.

## 2) Information sur les projets d'évolutions d'organisation dans les CPST et le COP TER HDF

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je vous remets les trois projets en perspective. Vous vous souvenez que, que ce soit dans le CE Picardie pour ceux qui y étaient et dans le CE Nord – Pas-de-Calais...

Mme BASSEZ, CGT, lit une déclaration pour la délégation CGT :

*Nous allons donc évoquer ce jour le projet d'évolution des CPST et COP, sujet dont nous parlons à demi-mot dans les services impactés depuis un moment, mais qui, dans les instances, a fait l'objet d'une présentation pour le moins succincte et précipitée. Nous sommes le 21 mars, ce projet prendra effet dans 10 jours, mais vous pourrez nous répondre que ce sujet a été présenté dans les CSSCT concernés. Soit, parlons donc tout d'abord du fond.*

*Nous ne développerons pas dans cette déclaration les éléments apportés au dossier présenté ce jour, nous vous en laisserons le soin, mais nous avons pu noter des différences entre ce qui a été présenté en CSSCT et la réalité sur le terrain. Que ce soit au niveau du nombre de postes à Amiens, mais aussi pour le roulement de la CPST de Lille, tout devait être refondu en accord avec les opérateurs. Ils ont surtout reçu un roulement imposé sans concertation, sans adhésion de leur part, mais paraît-il validé par le CSE. Nous aurions donc validé un roulement pour la CPST de Lille il y*



*a une dizaine de jours. Nous sommes effectivement à un moment très opportun pour entourlouper les agents, certains l'ont bien compris.*

*Mais revenons au sujet. Ce que nous voyons dans ce projet n'est qu'un pas supplémentaire vers la déshumanisation des relations de travail entre les opérateurs et les ASCT. Malgré nos nombreuses alertes par le biais du CHSCT train de Lille, l'application Pacific Web a été l'arme de déshumanisation voulue, engendrant une désorganisation du service jamais vue avant sa mise en œuvre. Loin de tirer les enseignements de ce marasme qui est devenu chronique, vous vous apprêtez à enfoncer le clou. Prendrez-vous pour une fois notre avis en compte ? Nous pouvons bien sûr en douter puisqu'à Amiens et à Paris les ASCT ont déjà reçu mails et SMS les avisant du changement pour le 1<sup>er</sup> avril. C'est donc réglé ! Une présentation au CSE pour la forme et c'est parti ! Après tout, nous sommes déjà le 21 mars. Soit.*

*Parlons donc maintenant de la forme. Les CSSCT ont donc reçu des informations, relatives puisqu'elles ne développent même pas les impacts sur les conditions de travail des agents concernés. Quoique si, il est écrit qu'il n'y aurait pas de changement significatif. Nous aimerions donc connaître votre définition des conditions de travail puisque des missions vont être transformées, des agents vont quitter leurs périmètres et en intégrer de nouveaux, les roulements sont refondus, etc.*

*De plus, il y a apparemment une incompréhension quant aux prérogatives des CSSCT. Quand ces commissions reçoivent des dossiers plus que succincts, que ses membres demandent plus d'éléments et qu'ils se voient renvoyés par les présidents de ces commissions à la présentation à venir en CSE. À quoi servent donc les CSSCT ? N'y aurait-il pas une inversion de votre façon de procéder ? Enfin, lorsque les membres ont demandé une CSSCT mutualisée afin de réunir toutes les commissions des services impactés, pourquoi l'avoir refusée alors qu'elle est prévue au règlement intérieur ? Par manque de temps ? Y avait-il un impératif absolu à précipiter ces changements au 1<sup>er</sup> avril ? Pour la CGT et les agents impactés, cela ressemble à de la précipitation qui n'est pas innocente. Ne pas se donner le temps sur un dossier tel que celui-là, c'est faire preuve de non-respect envers les agents concernés, d'irresponsabilité quant à la désorganisation que cela va engendrer en impactant directement les circulations et, enfin, de non-respect des instances représentatives du personnel. La délégation CGT vous le dit, nous ne serons pas vos faire-valoir pour valider vos projets précipités, désorganisateur et destructeur.*

*Merci.*

M. RABIER, Président

Y a-t-il d'autres déclarations ? Je pense que dans la présentation et les échanges un certain nombre de points seront traités. Je l'ai noté, si à la fin, on n'y a pas répondu, j'y reviendrai. Vous me réalertez, je vous fais confiance.

Mme BASSEZ, CGT

Oui.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Votre déclaration porte principalement sur la partie CPST du projet que l'on présente cet après-midi.

Je fais donc une remise en perspective, qui nous ramène un peu en arrière, en 2017, notamment où, dans les deux CE, voire les trois puisque ça embarquait également Paris-Nord, on a présenté notre credo de production. Une fois qu'avait été décidé le regroupement des territoires Nord – Pas-de-Calais et Picardie, on a été assez rapidement confrontés au défi, là où on avait auparavant deux plans de transport, deux manières de manager la production et le service, deux dialogues différents avec deux autorités organisatrices distinctes et pas forcément alignées, que ce soit sur les souhaits en termes de services et de production ou sur les priorités contractuelles, d'avoir une identité Hauts-de-France à recréer. Je rappelle ce que j'ai déjà dit plusieurs fois : les terminologies Nord – Pas-de-Calais et Picardie sont désormais interdites, on doit dire Hauts-de-France versant sud et versant nord ; on a même parfois une définition différente de ce qu'est le versant : s'arrête-t-il à l'ancienne limite ou descend-il, comme on l'a fait ce matin au SA 2020, plutôt sur la ligne Amiens – Saint-Quentin, le versant sud étant plutôt le côté bas de l'Aisne et de la Somme tournés vers Paris avec l'Oise au complet ?

Bref, on s'est mis face à cette nouvelle problématique qui était d'assurer la construction et le fonctionnement d'un et d'un seul plan de transports au service d'une et d'une seule autorité organisatrice. C'est dit simplement, mais ça voulait dire qu'il fallait mélanger les deux anciens fonctionnements. On s'est assez rapidement rendu compte qu'on ne pourrait le faire qu'en ayant une PCS et un COP unique. Cela a fait l'objet d'un dossier qui a été présenté dans les instances : vous vous souvenez, c'était la création de la direction des opérations TER. Il restait donc des choses qui restaient en suspens dans ce projet. On avait fait le COP unique, mais, dans un premier temps, on avait laissé deux tables opérationnelles au COP de Paris-Nord pour garder une forme de proximité, notamment avec le COGC de Paris-Nord. On s'est rendu compte assez rapidement que ce système trouvait des limites et qu'on était systématiquement en difficulté dans les interactions sur les deux zones de production avec les deux EIC, et que notre credo de regrouper toutes les tables opérationnelles pour en fait tirer une ligne de Paris-Nord à la frontière belge était essentiel pour assurer la continuité dans la gestion de notre plan de transports. Ça, c'est pour le volet COP de la réorganisation. Pour ceux qui ont eu l'occasion d'y aller, vous le savez, on a fait un investissement considérable sur le plateau pour moderniser l'outil, pour faire un outil où la notion de QVT était très importante : on a utilisé des matériaux antibruit, on a mis quelques petites codifications en couleur, des modes de fonctionnement, du visuel, des écrans, des fauteuils, des sièges et des écrans ergonomiques, bref, un vrai travail de fond pour mettre un bel outil de travail à la disposition des gens. La décision a donc été prise de ramener l'ensemble des tables opérationnelles à Lille pour piloter d'une main un seul plan de transports.

Évidemment, beaucoup de processus restent à travailler. Quand on perd la proximité avec le COGC de Paris-Nord, cela implique que les échanges et les processus d'échanges doivent être bien travaillés, sinon il y a une perte de valeur. Ça, on en a bien conscience. On travaille donc sur ce sujet-là. Il y a aussi le fait que le COP est devenu quand même un gros plateau à manager puisque, on le verra avec la deuxième partie du projet, au final cela devrait faire 18 tables opérationnelles, évidemment avec des gens qui doivent communiquer les uns avec les autres. Je tiens à préciser que l'ergonomie du plateau a fait l'objet de débats avec les agents et ce sont bien les agents qui ont choisi l'ergonomie des lieux. Nous, on a mis un certain

nombre d'exigences dedans, notamment d'avoir un COP 100 % digital ; on a mis des outils numériques performants et les matériaux dont je vous parlais.

Ensuite, le dossier CPST fait partie de cette mouvance-là, mais ce n'est pas un dossier pour atteindre une dimension Hauts-de-France. Au départ, ce dossier est parti d'une réflexion de Voyages qui avait un irritant particulièrement fort sur le fait qu'en cas d'aléa ils perdaient le contact opérationnel avec la ressource ASCT. On ne le cache pas, il y a eu une première impulsion, plutôt donnée par Voyages, pour récupérer la commande opérationnelle des ASCT depuis le COS, et donc le pendant, le COP, pour TER, puisque la seule ressource non pilotée en direct par le COP restait l'ASCT. La commande opérationnelle des ADC, des agents d'escale, est faite directement depuis le COP, à J – 1 à 17 heures, je le rappelle, et les échanges opérationnels avec l'escale pour donner les orientations, notamment sur le positionnement des rames. La ressource ASCT était donc la seule qui restait encore en opérationnel commandée par les CPST, ce qui posait des problèmes, déjà par rapport aux créneaux d'ouverture des CPST, parce qu'il y avait toujours une zone blanche où on n'avait pas de contact possible depuis le COP puisque les aléas n'attendent évidemment pas 6 heures du matin pour démarrer, vous le savez bien. Et quelque part, cela introduisait un acteur supplémentaire dans le mode de fonctionnement dans le lien entre les choix qu'on fait en opérationnel quand il y a des aléas vis-à-vis des agents et l'agent lui-même : à chaque fois, celui qui prend la décision sur la supervision du plan de transports, à savoir le ROP (responsable opérationnel), devait passer par le CPST pour ensuite transmettre l'info à l'ASCT. On a donc pensé que, côté TER, comme on a accompagné le mouvement de Voyages, ce ne sera pas plus positif en réactivité et en qualité de production d'avoir un contact direct, quand on est en opérationnel, entre celui qui décide ce qu'on fait avec le plan de transport, à savoir le COP, et l'agent qui le réalise, en l'occurrence l'ASCT pour la partie accompagnement.

Voilà donc le contexte général dans lequel on a travaillé, donc un projet pur TER sur le COP, un projet commun de TGV Voyages pour la partie CPST, qui ont tous les deux en commun le fait de faire un peu de notre COP Hauts-de-France le cœur opérationnel du pilotage de notre production. Voilà en introduction.

Je vous propose de commencer par le dossier du COP et on basculera ensuite sur l'aspect CPST avant d'ouvrir le débat, ou alors on intercale un débat COP et ensuite on fait CPST : comme vous voulez. On fait COP et on voit si vous réagissez et, après, on enchaîne ? Je donne donc la parole à Laurent CARRÉ.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Je vais donc vous présenter le COP. On arrive après deux ans de travaux, de locaux provisoires, de différentes organisations que je voudrais un peu vous rappeler.

Le 15 janvier 2017, on a déménagé l'ensemble du plateau dans des locaux temporaires. Cela a duré 2 ans. On a repris l'étoile d'Amiens et fait le transfert des PV du site de Paris-Nord le 1<sup>er</sup> octobre 2017. Tout doucement, étape par étape, on a grossi les effectifs situés à Lille. En février 2018, c'est un peu plus proche, on a transféré l'émission du ROP de Paris-Nord la nuit et on a aussi transféré le haut en mai 2018, c'est encore plus près. En mai 2018, il y avait encore plusieurs Gater à Amiens, on a transféré une table et ça s'appelle les Gater Diesel, pour ceux qui connaissaient les collègues. On a transféré en juillet la partie twitter : c'est aussi au

sein du COP que le fil twitter est traité, comme vous pouvez le voir au quotidien pour l'activité TER Hauts-de-France.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Il y a 6 500 followers sur le fil twitter Hauts-de-France.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Oui. Après, on a fait un choix, au 1<sup>er</sup> octobre, de transférer à cette date la partie week-end de Paris, ce qui a permis à quatre de nos collègues de rejoindre le nouveau poste. On l'a fait juste pour leur permettre de partir au plus vite, parce qu'ils avaient trouvé des postes et c'est compliqué quand on a un poste et que les gens veulent une arrivée immédiate alors que le projet était prévu pour l'année suivante.

Nous avons emménagé dans un nouvel espace le 14 octobre où ils seront demain 18. Aujourd'hui, ils sont 14, ce qui reste quand même presque aussi impressionnant que l'espace autour de moi. Nous avons, le 15 octobre, transféré la partie STF : ils ne font pas partie managérialement du COP, mais, au sein du COP, il y a deux gestionnaires de flotte et leurs DPX. Cela permet aux collègues de gérer au mieux le respect des rendez-vous de maintenance. C'est un sujet extrêmement important pour nous.

Le 15 octobre, nous avons également transféré la dernière table d'Amiens, c'est donc à cette date qu'on a fermé la partie COP du site d'Amiens. Il reste encore aujourd'hui, comme le disait Florent, encore deux 2 x 8 et un DPX au sein du site de Paris-Nord. Le 29 mars, comme tous les vendredis, ils vont éteindre leur ordinateur et on reprendra la main à partir de 21 heures. Ces postes-là sont donc transférés à Lille, où il y a actuellement un poste dans la salle opérationnelle (qualif' F) et un poste de GIV (gestionnaire d'infos voyageurs) de qualif' E. Lors du transfert, j'ai déjà un ROP ici, j'ai déjà un responsable opérationnel : je le mets donc en qualif E et je crée un poste de permanent voyageur pour renforcer celui déjà existant. On double donc la partie permanent voyageur et la partie assistant ROP sera doublée elle aussi par le deuxième poste, qui passe de E à C et qui va seconder le responsable opérationnel. Là, ils seront donc 16 et 18 lorsque les permanents ASCT nous auront rejoints.

Vous avez pu voir le plan. Ça peut être impressionnant. Comme disait Florent, à l'intérieur du COP, deux membres du CSSCT sont venus en visite la semaine dernière et ils ont pu apprécier la sonorisation, qui n'est pas un vain mot : on a vraiment tenté de faire un espace de travail qui soit le plus accueillant possible. La qualité de vie au travail peut faire sourire, mais on a travaillé avec un ergonome : un ergonome est venu, on a réfléchi, on a travaillé avec les équipes pour leur faire choisir la forme de la table, et ce sont bien les équipes qui ont choisi cette table rectangulaire. Je vous avouerai franchement, même si je n'étais pas encore arrivé comme dirigeant du COP, que je n'aurais peut-être pas pris cette option-là, mais c'est ce qu'ils ont préféré, l'ergonome l'a validée, on a même choisi avec eux la couleur des bureaux, la couleur de la moquette. On a vraiment tout fait pour qu'ils se sentent bien. Quelque part, je n'y travaille pas tous les jours, j'y suis beaucoup, mais ce n'est pas mon bureau : il était donc important qu'ils se sentent bien dans « mon bureau ». On a donc travaillé avec eux au fil des mois.

On a aussi travaillé avec eux la façon de se positionner le 1<sup>er</sup> avril. Nos collègues du train qui nous rejoignent ont été mis aussi au courant et dans la boucle de ce

positionnement, qui va évoluer parce que la COP peut bouger : changer les hommes de place n'est pas compliqué techniquement, mais ça ne se fera pas non plus dans la précipitation, cela se fera bien avec les équipes. On a relancé au 14 octobre un positionnement autour de ces 18 postes disponibles, on l'a revu pour le 1<sup>er</sup> avril avec l'arrivée des nouveaux collègues et on le reverra, je pense, au plus tard en décembre, mais probablement bien avant en fonction des aléas, des aventures qu'on va vivre : tout compte fait, ils ne sont peut-être pas bien positionnés, ils ne sont pas assez près du ROP, du PV ou du Gater ou nos collègues STP sont trop loin, etc.

Après, effectivement, la crainte qu'on va avoir au niveau de cet espace, c'est le bruit. On a parlé d'insonorisation : les murs sont de la mousse, les sols sont un revêtement spécifique et vraiment sensible au bruit, et les plafonds également. Je recevais ce matin le COP de Reims qui venait un peu s'imprégner puisqu'il souhaite aussi faire quelques travaux d'aménagement, il était étonné qu'à 14 aujourd'hui on arrive, alors que les collègues parlaient normalement – ils n'ont pas tous une grosse voix comme la mienne –, ce n'était pas le brouhaha, ce n'était pas bruyant et ce n'était pas gênant. Je pense que les collègues du CSSCT qui sont venus ont pu apprécier que l'espace était plutôt bien pensé, bien réfléchi. Après, il y a les petits côtés un peu sympas : c'est climatisé, la lumière se tamise, et ce sont eux qui choisissent, il y a 23 écrans sur l'ensemble des murs. On essaye de bannir le papier : quand je dis ça, c'est à l'affichage, parce que les collègues ont bien sûr des papiers et écrivent au quotidien, mais on ne fait plus d'affichage pour largement couvrir les murs : ça, c'est fini, on utilise maintenant des outils modernes.

La future étape du 1<sup>er</sup> avril est pour nous la vraie prise en main de l'ensemble des Hauts-de-France. Aujourd'hui, c'est pour nous extrêmement compliqué d'avoir un COP encore situé à Paris, parce qu'on a des méthodes de travail un petit peu différentes et, quelque part, on n'a pas essayé de les transformer parce qu'elles fonctionnaient quand même. C'est donc compliqué pour les ROP, parce qu'il y a deux ROP, deux patrons. Même s'il y avait une frontière qui s'arrêtait à différents secteurs ou différentes gares de la région, c'était extrêmement compliqué de n'être parfois pas « d'accord » : on avait des soucis de passation de prises et fins de service ou pour savoir qui faisait quoi au moment où on était au passage de « frontières ». Pour nous, cela va donc être beaucoup plus clair. On aura encore bien sûr le sujet du CEGC, puisqu'il y en a un à Paris et un à Lille. L'avantage que celui de Lille est la porte à côté ; avec celui de Paris, on a créé quelques contacts et on trouve des moyens pour se parler, on utilise un outil qui s'appelle Skype, qui permet d'échanger, on a un interphone, une ligne directe...

On essaye de trouver des solutions pour mieux satisfaire les clients parce que, quelque part, ceux qui vont être gênés, ce sont soit nos clients, soit les escales, soit les collègues à bord, et quand je dis les collègues à bord, ce sont soit l'agent de conduite, soit l'ASCT. On essaye de répondre aux mieux à leurs sollicitations. On parlera après du permanent ASCT, mais on a aussi un permanent ASCT qui a été mis au cadre d'organisation au 1<sup>er</sup> janvier. C'est un point fort parce que, du coup, c'est pérenne et c'est utile parce que, quand on voit le décompte des appels, ce sont eux qui en ont le plus. Ils passent leur vie au téléphone, mais c'est primordial parce que c'est le seul lien que l'on a aujourd'hui avec les ASCT à bord, qu'ils soient tout seul ou à deux. Et cela ne se fera qu'à un seul endroit à partir du 1<sup>er</sup> avril. Cela évitera, je pense, des désaccords entre les deux COP, ce qui peut arriver, ou entre le DRO et

l'ERC de Paris. Il faut maintenant monter en puissance. Je sais qu'on est parfois faillible, on a été aussi, par exemple lors de la tempête de dimanche dernier, comme beaucoup de métiers, on a vite été « débordés » quand on plus de cent arbres qui tombent et que les trains ne roulent plus parce qu'on ne peut plus les faire circuler. On y travaille, on a créé des scénarios, qui vont aider au quotidien nos collègues, tant pour les opérateurs du COP. Nous avons 31 scénarios qui nous permettent, dans une situation, de savoir que faire. Ce sera donc plus simple pour les opérateurs du COP. Les escales ont exactement les mêmes, ils leur ont été présentés, elles connaissent et savent donc aussi comment réagir, Sur ça, on monte donc en puissance.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Vous avez vu avec la présentation de ce matin qu'une offre simplifiée permet aussi d'écrire des scénarios de crise simplifiés. En fait, là, on a écrit 31 scénarios, mais ça a été extrêmement dur parce que, comme l'offre est complexe, quand ça lâche à un endroit, ça lâche à un autre et ça emmène tout ; pour arriver à faire quelque chose de cohérent, ça a été un énorme travail de dépiautage de l'offre. Avec un SA 2020 en version simplifiée, vous sortez des scénarios beaucoup plus petits, beaucoup plus simples et évidemment en plus grand nombre, c'est-à-dire que quelque part vous standardisez un peu le traitement de la crise : quand le client a un accident de personne, qu'un arbre tombe, on s'occupe de lui toujours de la même manière et il n'y a pas ce côté erratique qu'on peut avoir pendant le traitement de la crise et qui est vraiment vécu de manière très négative par le client. Ce ne sont évidemment pas des scénarios qui ne sont partagés que par le COP, cela emmène au premier chef l'escale, mais évidemment aussi les personnels roulants qui, du coup, se font réaffecter des missions en opérationnel quand on est en crise. Je ne sais pas si on les appellera encore « scénarios » demain, mais notre but est d'avoir des fiches pratiques pour savoir comment on réagit par exemple quand la ligne A ou B est coupée pendant une heure avec tout de suite le message que l'on pousse pour l'information aux voyageurs.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Avez-vous des questions ?

M. WATTEBLED, CGT

Ce n'est pas une question, juste une constatation. Le bien-être au travail ne dépend pas que de la couleur des rideaux ou de l'insonorisation, il y a aussi la question du nombre d'agents, de la qualité des informations, tout l'environnement de travail.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Oui, mais il est quand même important dans une équipe de choisir un peu où l'on travaille et dans quelles conditions. Ça fait partie des choses qui sont importantes pour moi.

M. WATTEBLED, CGT

D'accord. On a bien entendu que vous avez mis l'accent sur la couleur, tout le monde a participé, l'ergonome... D'ailleurs, c'est un des préalables pour le bien-être au travail en termes physiques parce qu'on n'est pas des experts, et c'était aussi le cas en CHSCT, mais vous n'êtes pas non plus un expert. L'ergonome est donc un préalable requis tout de suite, mais, au-delà du bien-être et de la couleur, il y a l'organisation du

travail, qui est essentiel pour être bien au travail, il ne faut pas l'oublier et, pour l'instant, on ne l'a pas encore entendu.

### M. CARRÉ, Dirigeant COP

Ce que je peux vous dire, c'était qu'on s'est trompé quand on a transféré la première table d'Amiens : on l'a transférée alors qu'on n'avait pas l'objectif. Ça a pas mal marché, mais parce que les collègues étaient appliqués et ont passé du temps. Quand on a eu en ligne de mire la deuxième table, on a donc revu complètement notre position. Déjà, on a recruté, et j'ai moi-même recruté à Paris des jeunes TGM, qui ont été formés à Amiens comme on a formé à Paris une deuxième catégorie qui viendra demain prendre les postes. On a donc déjà changé notre fusil d'épaule en se disant qu'il fallait former les équipes au plus près de ce qu'elles allaient gérer comme terrain de gestion des circulations. Une grande partie du COP a été à Paris et a un petit peu travaillé avec nos collègues qui nous transfèrent les postes. On a travaillé avec le Gater d'Amiens pour savoir comment ça se passait. On a aussi fait visiter la gare du Nord et la gare de Saint-Quentin à l'encadrement et on le fera ensuite pour les opérateurs parce que, quand on habite Lille, on ne connaît pas nécessairement ce qui se passe dans le versant sud. On a donc fait ça également, on n'est donc pas non plus aujourd'hui complètement novices : on connaît certainement moins bien le secteur que nos collègues qui sont là depuis quelques années, mais on n'est pas non plus en terrain inconnu et, surtout, on n'est pas prétentieux non plus. On est donc plutôt humble pour accueillir ce nouveau périmètre.

Effectivement, d'un point de vue effectif, on passe d'un COP de 35 à 75 agents. Il me manque encore aujourd'hui un ROP, mais ça n'a rien à voir avec l'organisation, c'est lié à un poste qui est vacant et que personne ne postule, un poste de qualif' F. Si vous connaissez quelqu'un, n'hésitez pas à me contacter. Il y a également un poste d'assistant Europe qualifié à couvrir également. J'ai recruté au matériel et un peu partout, chez les ASCT, les tractionnaires. Au COP, on a vraiment tous les métiers et on tient vraiment à ça parce que c'est ce qui nous permet de comprendre ce qui se passe : on ne peut pas tous être issus du même milieu. Vous pouvez voir dans les tableaux que, pour l'effectif, on ne fait que des transferts : je n'ai pas fait de gain de productivité, ce n'était pas le but, le but était vraiment de monter en qualité et d'avoir un seul lieu de décision pour l'ensemble du territoire Hauts-de-France.

### M. VÉZARD, RS CFTD

Vous avez dit que l'organisation du Gater ne s'était pas très bien passée lorsqu'elle a été mise en place. On vous avait averti qu'il y aurait des problèmes fonctionnels et les problèmes fonctionnels existent toujours actuellement. Nous voulons donc comprendre l'enjeu et l'importance de s'organiser pour parer au SA 2020 avec tout ce que cela implique. Vous n'avez toujours pas terminé la réorganisation du COP Hauts-de-France que vous commencez déjà une nouvelle étape sur cette réorganisation. À côté de ça, il y a juste un léger problème car, au niveau de la direction, on est déjà arrivé à la version 4.2 alors que les agents sur le terrain sont toujours à la version 1.3. Rien ne suit, ni l'organisationnel, ni le matériel, ni les hommes, ni l'encadrement de proximité.

Pour étayer mes dires, je vais donner un exemple concret à partager avec vous : il s'agit de choses qui sont arrivées cette semaine. Je vais juste vous relater ce qu'un agent de conduite a pu subir sur ces engins de service.

Le lundi 18 mars 2019, je venais garer en fin d'après-midi le 941911 à l'atelier de Lille, vers la gare de Lille, pour effectuer ensuite le 841811 au départ de Lille à 16 h 35 direction Hirson. Je suis ma procédure, je me présente à l'agent de poste brouillard qui me donne mon numéro de voie, mon matériel V10 à la N07. Il se renseigne et me dit que l'essai de freins n'a pas été fait comme convenu et qu'un agent viendra dès qu'il le pourra pour l'effectuer avec moi. J'arrive à la voie 10 sur la N07, la machine est côté Paris et je remets le tout en service, je fais mes essais côté machine, ma pref' côté rames. Arrivée de l'agent, nous faisons le J pour un départ à 16 h 15. Le départ de Lille va être juste, mais on a l'habitude de speeder, ça va le faire. À mon arrivée à Aulnoye, l'agent de la gare m'attend sur le quai et vient me voir. Il me demande quel est le problème sur la rame car la suite du train Aulnoye – Hirson est supprimée. Je lui réponds qu'il n'y a aucun souci pour moi et que la rame va très bien. J'ai même tapé dedans sur le trajet pour rattraper le retard afin d'être à l'heure. Après tout, on se fait tellement traiter de mauvais à longueur de journée que je suis fier de montrer que les trains à l'heure existent. Après plus d'informations complémentaires car cette discussion me turlupine, j'apprends le plus simplement du monde que ma rame était inutilisable et qu'elle n'aurait jamais dû sortir de l'atelier car elle manquait de pièces dessous. Comme est-ce possible ? Pas un seul élément de la chaîne n'a permis que cette rame avariée ne soit utilisée en service commercial.

Ensuite, le mardi 19 mars 2019, j'arrive en gare de Lille à bord du 710055, je suis arrêté sur signaux fermés du 757 à l'entrée de la gare. J'appelle le PRCI, l'agent me précise qu'il n'y a plus de place en gare et qu'il me passe son responsable. Le responsable m'explique qu'il ne peut pas me recevoir en gare de Lille et qu'il et que, je cite, « le directeur me casse les couilles » : excusez-moi pour la vulgarité, mais c'est ce qui a été dit, dans les échanges deux sens. Il conclut que si la situation ne se débloque pas, je serai reçu voie 9 et qu'ils, je cite à nouveau, « se démerderont ». Au bout de 10 minutes, le signal s'ouvre et je suis reçu à la voie 9. Un agent de l'escale m'attend pour remplir la feuille de roulement et m'indiquer, une fois l'opération accomplie, d'entrer en contact pour savoir ce que je devais faire. Après prise de contact, on me demande de dégarer d'urgence une rame située sur la voie 3 en gare de Lille. Il me donne directement l'autorisation de monter le signal pour effectuer le dégarage en urgence. Seul problème, les portes de la rame sont ouvertes et les clients sont à l'intérieur. J'appelle donc la régie pour m'envoyer un agent d'escale, effectuer un service train terminé, effectuer une fermeture des portes et faire monter le signal. J'effectue le dégarage dans l'atelier de Lille où, à mon arrivée, un autre conducteur m'attend : il me dit qu'il vient de monter en taxi à la gare de Lille pour descendre à la rame, que je viens de remonter et qu'un autre taxi m'attend pour descendre en gare de Lille. Ensuite, je continue ma journée. Problème, suite à l'accident en gare de Chocques, RHR inférieur à 8 heures. J'ai déjà eu un RHR inférieur à 9 heures dans ma GPT. Accord avec le Gater pour prendre ces 9 heures de RHR, donc disponible à 7 h 30 en gare d'Arras. Appel de la gare d'Arras à 7 h 58 pour effectuer le train prévu au roulement, ils me cherchent, mais ne sont pas au courant du RHR : pas de transmission d'infos entre les deux Gater et la gare.

Tout ça pour vous dire que ce type d'aléas sont quotidiens et dans tous les métiers opérationnels, d'où notre inquiétude sur cette nouvelle réorganisation.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je vais prendre les éléments de réponse.



M. CARRÉ, Dirigeant COP

Le deuxième cas, je ne sais pas ce que c'est, mais, le premier cas, effectivement...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On a eu un événement sécurité sur ce cas-là, c'est clair, puisqu'il y a eu une erreur en termes de numéro de rame sur une VR2N qui a été réinjectée alors qu'elle était périmée de maintenance, il y a donc un nombre d'arrêts qui a été mis à Aulnoye avec une ensuite la définition des conditions de rapatriement. C'est une erreur humaine au niveau du technicentre, ce n'est pas en lien avec la gestion de la rame par le Gater. Ce que vous décrivez, c'est en général la vie de tous les jours, quand il y a des aléas, des accrochages. On le sait puisqu'on le travaille avec Réseau dans le cadre des comités de site et sur la démarche H00. Le fait de croiser des rames en pointe à Lille-Flandres est un irritant fort pour les agents de circulation. Eux voudraient que les rames n'aient pas de maintenance, on le voudrait tous d'ailleurs, mais il se trouve qu'il y a de temps en temps des problèmes de fiabilité, de la maintenance préventive à faire, etc. Effectivement, il faut extraire les rames du plan de transport.

Auparavant, le dialogue était interdit entre le COP et le PRCI, par exemple à Lille. Ce sont des choses que nous sommes en train de travailler dans le cadre des comités H00 pour qu'il puisse y avoir des instances de dialogue, et il y a déjà eu des échanges physiques entre le PRCI de Lille-Flandres et le COP par exemple. On est donc en train de travailler ce sujet, on est en mode groupe de travail résolution de problèmes pour essayer de réduire le volume des croisements opérationnels, ce qui fait dire à votre agent de circulation que le Gater lui casse les... À un moment, ces trucs-là seront parfaitement sous contrôle. Cela arrivera toujours...

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Même avec la traction parce que j'avais été convié il n'y a pas longtemps à une audience de la CGT : on a échangé et on va travailler sur la façon de mieux travailler ensemble et de mieux communiquer. On a des soucis pour contacter un conducteur qui est en ligne, donc qui ne peut pas décrocher, alors qu'on a des modifications de notre côté. Ça fait partie du travail qu'on a amorcé avec la traction, y compris faire accompagner certaines journées par des Gater pour qu'on puisse se rendre compte de ce qu'est un impératif quand on est conducteur.

J'ai l'avantage d'avoir vu beaucoup de tractionnaires qui sont venus me visiter, on a donc beaucoup travaillé avec eux. Le travail est en cours. On sait bien qu'on est parfois faillibles et, après, il n'y a pas les méchants Gater et les gentils tractionnaires : il y a des collègues qui travaillent ensemble et qui ne sont parfois pas d'accord. Il n'y a pas toujours des méchants COP.

M. WATTEBLED, CGT

J'ai une question sur le lien du COP avec le COS, enfin le pendant du COP côté TGV, et les interactions, parce qu'on en parlait ce matin. On est une région dans laquelle du TER-GV circule : c'est du matériel TGV qui circule à partir de Lille en TER-GV et on a souvent des injonctions contradictoires dans les escales ou alors on a des informations contradictoires dans les escales ou des informations que les usagers ont d'un service autre que celui d'un TER alors qu'ils sont dans un TER-GV. Vous voyez ce que je veux dire ? Il y a deux entités à peu près identiques qui par moments ne fonctionnent pas ensemble ou sont contradictoires les unes par rapport aux autres.

Je vais vous raconter une anecdote : sur un quai, pour faire une correspondance, j'appelle le COP qui me dit : non, ce n'est pas moi, c'est le COS. J'appelle le COS, qui me dit : ce n'est pas moi, c'est le COP. Au résultat, la correspondance passe et c'est fini. La nouvelle organisation a-t-elle réglé ces situations problématiques pour les escales, pour les usagers et pour le personnel roulant ?

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Je le souhaite. Après, on ne pourra pas éviter ce genre de maladresse. Mais, aujourd'hui, c'est que la partie TER-GV, même si elle commence par TER, est gérée par le COS. Au COP TER, on ne prend pas de décision pour la partie TER-GV.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Le pilotage opérationnel du TER-GV est géré par le COS.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Voilà. Nous, on n'intervient pas, on ne retient pas les TGV et, s'il y a des sujets de correspondance de n'importe quelle escale, c'est nous qui prenons la « main », mais on prend contact avec le COS. Le COS est à 5 mètres du dernier bureau du COP.

M. WATTEBLED, CGT

La pertinence de cette question est que le pilotage du TER-GV est géré par le COS, certes, mais lorsqu'on veut faire une correspondance avec un TER, une correspondance prévue par exemple, on n'a plus cette possibilité parce qu'il nous dit : je ne peux pas retenir le TER, ce n'est pas mon rôle, appelez le COS. Non, je ne peux pas... Vous voyez, on est dans un foutoir.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Ils sont à proximité immédiate, il y a une porte à ouvrir. Par expérience, il y a aussi des fois où ça se passe bien.

M. WATTEBLED, CGT

Oui, je le sais, mais on n'est pas pour se glorifier ici. J'ai bien entendu que vous aviez mis de beaux rideaux et de belles couleurs, mais...

M. CARRÉ, Dirigeant COP

Non, je n'ai pas parlé de rideaux !

M. WATTEBLED, CGT

C'est un problème opérationnel et les agents sur le terrain, quand ils sont confrontés à cette situation... Parce que, derrière, ça ne se règle pas, je vous le dis, je l'ai vécu. Derrière, les usagers râlent, parce qu'ils ont un train une heure après.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On a parlé beaucoup ce matin des sujets de correspondance. Là-dessus, vous comprenez qu'avec la densification de la desserte, le principe est de ne pas en faire, comme ça, on n'a pas à se poser la question de savoir comment on rejoint le train à l'autre bout parce que vous faites la correspondance dans votre gare, mais vous reportez le problème sur toutes les autres gares des deux trains concernés. Ça, c'est un principe de base de production. Il y a des cas de figure où, quand on est déjà en crise, si c'est le dernier train, qu'il n'y a pas de solution, pas de taxi, pas de car et

qu'on va se retrouver avec 50 personnes à faire dodo sur place, évidemment, dans ce cas-là, on prend la décision de faire attendre un train par un autre. Typiquement, en crise, on le fait.

Mais retenez que dans la vraie vie, y compris là où on a des aléas de production moyennement importants, le principe est de ne pas prévoir de correspondance en opérationnel. Il faut que ce soit clair.

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

Je suis content parce que j'ai une réponse de ce matin sur la gestion du TER-GV. Maintenant je sais par qui. Je ne peux pas m'empêcher d'intervenir parce que je viens du fret et c'est beau d'avoir tout cet espoir, mais ça me rappelle quand même le tristement célèbre CPADC. Quand on voit comment ça a évolué, j'ai un peu d'inquiétude pour le COP à l'avenir.

M. WATTEBLED, CGT

Juste pour finir sur cette discussion, je pointe la séparation des activités. J'espère que vous l'aviez compris : sur un même produit, encore une fois il y a deux capitaines, Monsieur RABIER, et ça pose des problématiques pour les usagers et pour les cheminots qui sont soit dans un train, soit sur un quai, soit dans un guichet.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

En opérationnel, en fait, la règle est simple : c'est celui qui suit le roulement de la rame qui suit le produit. Comme la rame du TER-GV a fait juste avant un TGV pour le TER-GV qui passera assez systématiquement par Arras, à un moment vous ne donnez pas le morceau du tapis de roulement entre 17 h 25 à 17 h 30 au centre opérationnel d'à-côté parce qu'on bascule en mode TER-GV. En fait, le TGV fait la prestation de bout en bout, ce qui veut dire que c'est lui qui décide en opérationnel où va la rame, qui la conduit et quel ASCT il met dedans. Il y a donc bien un seul pilote opérationnel pour le TER-GV.

Après, quelque part c'est le TGV qui produit le TER-GV pour nous. On lui donne donc un cahier des charges, on veut qu'il fonctionne comme ça, on suit la régularité et on interroge Voyages quand ça marche mal. On a eu par exemple des soucis de régularité sur le Lille – Arras TER-GV en 2018, on a donc travaillé avec eux. On est donc bien dans cette logique-là : en opérationnel, c'est bien Voyages qui est le seul maître à bord de ces roulements de rames TGV ; il produit donc à l'intérieur de ça du TER-GV pour nous. Donc il n'y a qu'un seul capitaine.

M. WATTEBLED, CGT

Oui, ça, on l'avait bien compris. Apparemment, l'activité prend le pas sur la Région. On commence à mettre tout bout à bout, c'est un peu l'histoire dont on parlait ce matin où Monsieur GUICHARD nous annonce à 15 heures quelque chose et, à 18 heures, l'inverse est annoncé parce que le vrai patron là-dedans est l'activité pognon, ce n'est pas l'activité subventionnée : l'argent prend le dessus sur le service, c'est ça qui gêne.

Après, sur l'entité même du COP, oui, les choses ont certainement été bien faites avec bienveillance, il n'y a pas de sujet là-dessus, c'est juste qu'on a beau y mettre de l'ordre partout ça ne réglera pas le problème de fond, qui est les activités avec leur propre politique, leurs propres aspirations. À un moment, quand ça coince, parce que tout ne coince pas – on ne parle effectivement que des trains en retard et jamais des

trains qui vont bien – tant mieux qu’on ait cet espace de discussion pour essayer de régler les choses au maximum. On n’y arrivera pas à 100 %, mais, à un moment, à force de fragiliser l’entreprise unique et intégrée, on l’a fragilisée à un tel point que chaque activité a ses propres aspirations et sa propre politique pour un même produit. C’est là où l’on pointe le désordre et là où certains politiques ont parfois un rôle schizophrène ou peut-être ambigu en disant : ils votent des lois, ils séparent l’entreprise et, derrière, ils viennent pleurer pour avoir leurs trains et leurs gares. L’entreprise est très artisanale de ça, la réforme ferroviaire n’a pas été écrite par un ministre, elle a été écrite par un cheminot, certainement, ou quelqu’un qui était dans l’entreprise, il ne faut pas nous la raconter. C’est donc bien une politique d’entreprise qui vient heurter la production, et le fait d’avoir plusieurs canaux pour un même produit va heurter inévitablement.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Retenez quand même que les trois plateaux opérationnels (COGC, COS et COP) sont positionnés au même endroit, il y a donc évidemment des échanges très opérationnels entre ces entités, et ça fonctionne. Par ailleurs, vous avez une supervision en gestion de crise qui est reprise par le couple DRO-DRC qui travaille pour l’ensemble du système ferroviaire : quand on bascule en mode gestion de crise, vous avez quand même la reprise d’une seule main pour garantir la qualité du système ferroviaire. C’est comme ça que c’est organisé aujourd’hui. Demain, ça bougera un peu parce que, je pense que vous le savez, il y a une réorganisation de la gestion de crise qui doit se faire pour 2020 et Réseau sera le pivot du système ferroviaire. Vous avez sans doute entendu ce terme de IC pivot, non ? C’est en fait un peu un retour à ce qu’il y avait avant quand la circulation était un peu l’homme de base du système ferroviaire : on revient dans ce système où c’est la circulation qui à un moment a toutes les casquettes pour réaliser la meilleure qualité de production du système.

Monsieur GRANDÉ, sincèrement, on n’a pas bien compris votre intervention sur la CPADC. Du coup, c’est peut-être un truc un peu trop freté - fret.

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

J’ai connu la mise en place du CPADC où on réunissait tous les acteurs de la commande des agents et du matériel soi-disant pour résoudre tous les problèmes et, là, on a réduit à peu de chagrin le nombre de personnes présentes sur le plateau.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Là, vous avez le tableau avec les...

M. GRANDÉ, RS SUD-Rail

Oui, la CPADC était introduite aussi au départ, avec plein de qualif’ E, de qualif’ F, mais ça n’a pas résolu l’ensemble des problèmes qu’on rencontrait tous les jours. C’est la gestion qui, en réduisant le nombre d’intervenants, éloigne finalement le cheminot de sa commande de proximité ; celui-ci se retrouve alors avec une commande téléphonique et plus d’intervenant physique en face.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Alors, on n’est pas en train de parler du bureau de commande des tractions, il y avait trois entités COP avant, il n’y en a plus qu’une. Il y a quand même des éléments qui

étaient des retours d'expérience, c'est que, quand vous avez des flux qui passaient d'un COP à l'autre, par exemple sur un Paris – Saint-Quentin, quand il y a un mauvais passage de consigne, vous avez quelque part l'info qui disparaît au niveau d'API et on se retrouve avec une escale pas prévenue à Saint-Quentin. C'est déjà arrivé, par exemple sur les Intercités qui remontaient très en retard de Paris, gérés en salle de crise par Paris-Nord et l'info pas transmise versant nord : là, vous vous retrouviez avec un appel en urgence de toutes les escales pour prendre en charge les clients, les taxis pas commandés, pas de car, pas de machin, enfin bref, tout ce qui permet de récupérer le coup lorsqu'on a des trains en difficulté. Là, évidemment, les gens de l'escale s'en prennent plein la poire et, ça, ce sont des vécus réguliers dans les crises. Avec un COP unique, vous tirez le sujet de Paris jusqu'à Saint-Quentin, Maubeuge, par exemple pour les Intercités. Cette unicité de gestion permet donc de voir du plus au sud Paris-Nord jusqu'à la frontière belge.

Après, Laurent Carré le disait, il y a 18 personnes, des hommes, des femmes qui ont leurs caractères, il y aura encore des engueulades avec les collègues du PRCI, il y aura parfois des discussions un peu viriles avec les conducteurs. On travaille ces sujets-là au quotidien, on pense juste qu'avec le COP on va gommer les aspects passages de frontière qui étaient très régulièrement un handicap pour la prise en charge des voyageurs. La première qualité qu'on attend de cette réorganisation, c'est ça.

M. CARRÉ, Dirigeant COP

S'il n'y a plus de questions...

M. LAMBERT, SUD-Rail

On vous a alertés ce matin dans notre déclaration sur pas mal de points, vous n'avez pas répondu ce matin, sûrement parce que le dossier était présenté cet après-midi.

On vous alerte donc une nouvelle fois sur le fait que ce dossier nous a été présenté en CSSCT Service ici alors que tout est fait et tout a été ficelé. Là, ça pose moins de problèmes parce que, sur la présentation qui nous a été faite, qui est encore faite aujourd'hui, ça a l'air de s'être plutôt bien passé, mais ça nous dérangerait à l'avenir d'avoir des dossiers présentés soit en CSSCT, soit en CSE alors que tout est fait et tout est ficelé.

Ceci étant dit, je me suis rendu sur place avec Christelle CORBIN de la CGT, conformément à la proposition qui nous avait été faite en CSSCT par Sébastien NOIRET et Laurent CARRÉ. Je les ai remerciés d'avoir tenu leur parole et, d'ailleurs, par les temps qui courent, vous voyez il y a aussi des engagements qui sont pris et qui sont respectés. Ça, c'est pour préparer un petit peu demain après-midi.

La façon dont on nous a présenté le dossier laisserait penser qu'il y a eu en gros des erreurs qui ont été faites par le passé et qu'aujourd'hui on fait une réorganisation pour aller dans le bon sens, dans le bon sens pour faire face aux aléas de la production sur la région Hauts-de-France, même s'il n'y a pas que cette réorganisation, comme Xavier l'a dit, qui fera qu'on s'améliorera. Ça laisse penser qu'on retient les erreurs du passé et qu'on essaie de s'améliorer pour rendre un service plus adéquat aux usagers. J'ai apprécié ce qui nous a été dit, même si, après, il faut voir si c'est vrai, mais je n'ai pas eu d'info contraire à ce jour –, sur le fait que la mobilité des agents était faite sur le volontariat. C'est aussi à souligner, et je n'ai pas eu d'informations

contraires. Effectivement, même si des coups de peinture ne font pas bien travailler, j'étais inquiet de l'arrivée de 8 agents supplémentaires au niveau du COP, mais, en allant sur place, j'ai vu que les conditions dans lesquelles ils arriveraient seraient correctes. Après, sur les difficultés qu'engendre l'organisation du travail ou les missions qui vont leur incomber, ce sont effectivement d'autres débats.

Le gros bémol de ce dossier, c'étaient les deux personnes en moins qualifiées, qui restent à reclasser. Sébastien NOIRET ici présent nous a dit qu'il était rassuré quant à leur avenir. Je lui ai demandé de nous faire un retour dès que ce sera fait parce qu'on a quand même deux collègues, qui sont à reclasser.

Il nous semblait aussi pertinent de garder l'agent sol à Voyages, et c'est une des demandes qui vous a été faites ce matin.

On vous a également signalé, et j'ai pu en discuter avec Monsieur CARRÉ, l'amélioration des relations entre le COP et l'escale. J'ai envie de la mettre à l'ordre du jour du CSE parce que j'ai l'ordre du jour de la traction et on y parle de l'amélioration des relations entre le Gater et les agents de la traction. Je pense qu'on prend en pleine figure aujourd'hui la séparation par les activités. En situation perturbée, chacun voit ce qu'il a à faire pour son petit pré carré. Pour avoir assisté à la scène intempéries parce que je n'ai pas eu de train pendant 2 heures, ça se raccroche au nez, ça va jusqu'à l'invective : je pense qu'il est plus que temps de se mettre autour d'une table avec tous les protagonistes qui interviennent en situation perturbée pour trouver des axes communs pour travailler. Quand je dis ça, je ne prends parti pour personne, les agents du COP ont des qualités et des défauts, les agents de l'escale aussi, les Gater sûrement aussi et les collègues de la traction aussi, sauf qu'on ne peut pas aujourd'hui faire comme si tout allait bien en situation perturbée. Je pense qu'on a un grand axe de travail là-dessus et pourquoi pas en débattre lors d'un CSE.

Après, on nous a dressé un tableau qui était correct. J'ai même dit à Laurent CARRÉ que si on avait des réorganisations comme ça, ça se passerait beaucoup mieux. Pour avoir travaillé avec Monsieur CARRÉ, il n'a pas l'habitude de mentir, mais on va quand même payer dans les mois qui viennent la pertinence ou non de ce projet.

Je vous remercie.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je prends la commande, Monsieur LAMBERT, sur la façon de piloter les crises, les REX, de recalculer les messages et les interactions entre les services quand ça commence à se prendre la tête. Ok, on se donne un rendez-vous dans un CSE ultérieur pour parler de ce sujet. Vous avez entendu parler de scénarios, des démarches H00, des comités de site, on travaille aussi dedans l'intermétier. Après, il y a l'aspect commande opérationnelle : le COP le fait via le Gater pour les ASCT, demain, et c'est le dossier d'après, on ne fait pour les ASCT. Évidemment, quand il y a un dialogue direct de l'agent de commande vis-à-vis de l'agent qui opère le service, il y a des postures et le dialogue doit se faire dans le respect, c'est évident. Tous ces éléments où on a besoin de sentir où on en est, s'il y a des dérives, etc., on s'en reparle une bonne fois, on s'en fait un paquet gestion de crise et pilotage des opérationnels. Je pense qu'il est effectivement intéressant de le regarder sous cet angle, je prends votre commande.

Après, sur tout ce que vous avez dit, on va peut-être basculer sur l'aspect CPST avec Sébastien NOIRET ?

Mme BASSEZ, CGT

Je voulais dire que j'étais rassurée par le fait que les agents de la CPST qui partent au COP sont volontaires. C'est donc apparemment bien grâce aux volontaires, à l'environnement très propice et à la qualité de vie au travail et non à cause du climat délétère qui règne depuis 2 mois à CPST de Lille, dont le service est en droit d'alerte depuis octobre sur les risques psychosociaux, je vous le rappelle. Mais ce n'est pas pour ça qu'ils veulent partir, je suis rassurée.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Ça fait une petite transition sympa, Sébastien, qu'en penses-tu ?

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Pour continuer sur le projet COP, on va prendre le sujet dans ce sens-là le COP ayant récupéré le COP Hauts-de-France. En parallèle, ce n'est pas notre sujet, mais je tiens à la dire, suite au départ de Transilien de la CPST de Paris-Nord et du Pôle mutualisé de Paris-Nord, Voyages a souhaité se réorganiser. Cela a donc conduit à la création d'une CPST Voyages à Lille et de la gestion opérationnelle par le COS des ASCT Voyages, tout ça faisant qu'au final la CPST de Paris-Nord était supprimée. Cette suppression de Paris-Nord s'est accompagnée dans un premier temps de la gestion des agents de l'UO Sud gérés par la CPST de Paris-Nord qui a été transférée à la CPST d'Amiens, et cela fait partie du dossier que je présente aujourd'hui. Les 120 agents de la CPST de Paris-Nord de l'UO Sud vont désormais être gérés par la CPST d'Amiens.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

C'était bien connu de tous, c'était vraiment une particularité qu'on avait auparavant : les trains qui étaient au sein de l'ERC Picardie étaient en fait commandés par la CPST de Paris-Nord qui dépendait de l'ESV de Voyages.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

On revient à une situation normale. Globalement, on a hérité des ECT d'avant et on essaie d'avoir une organisation autour de ça, on revient à quelque chose de plus normal : les ASCT picards de l'ERC sont donc gérés par l'ERC et non plus l'ESV. Quand je dis « gérés », il s'agit de la gestion opérationnelle que vous connaissez.

En revanche, dans le cadre encore une fois du grand COP, on a souhaité que la gestion opérationnelle de ces agents picards, qui étaient gérés par la CPST de Paris-Nord, mais aussi que les agents picards de l'UO Nord, qui sont encore gérés par les agents de la CPST d'Amiens, soient gérés en opérationnel par le COP. C'est la dernière roue du carrosse pour que ça roule. De même, les agents de la CPST de Lille TER seront gérés demain en opérationnel par le COP. La gestion des ASCT se fera donc demain en opérationnel à la CPST d'Amiens pour les agents de l'UO Sud et de l'UO Nord, les agents de Lille par la CPST de Lille et, pour tous, par le COP Hauts-de-France situé à Lille en opérationnel, l'opérationnel se situant dans le timing prise de service, fin de service, voire fin de service du lendemain en cas de problème lors du RH1.

Avez-vous des questions ?

Mme BASSEZ, CGT

Oui, j'en ai plusieurs. Sur le tableau qui nous a été fourni de la CPST d'Amiens, il apparaît à l'heure actuelle, au 1<sup>er</sup> janvier 2018, qu'il y a deux qualif' F.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Oui, c'est temporaire. C'est un cas particulier sur Paris, me semble-t-il : c'est le cas particulier d'un agent.

Mme BASSEZ, CGT

Oui, mais, là, on parle bien du cadre d'organisation, on ne parle pas des cas particuliers. Ce n'est pas marqué comme ça dans le tableau.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Le cadre d'organisation a été fait en fonction de ce cas particulier.

Mme BASSEZ, CGT

Du coup, expliquez-nous parce que j'aimerais quand même bien savoir.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Il s'agit d'Arnaud DROMATE.

Mme BASSEZ, CGT

Non, là, on parle de la CPST d'Amiens, actuellement, au 1<sup>er</sup> janvier.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On a conservé un poste qualif' F à Paris qui était auparavant rattaché à la CPST de Paris-Nord, il s'agit de Monsieur Arnaud DROMATE, qui est gravement malade, on a donc laissé ce poste-là à Paris-Nord alors qu'il aurait été effectivement plus logique de le reprendre à Amiens.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Pour préserver cet agent, on a laissé son poste qualif' F à Paris-Nord.

Mme BASSEZ, CGT

Mais je ne comprends pas pourquoi ; dites-moi pourquoi il fait partie du cadre d'organisation d'Amiens au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Parce qu'il reste physiquement à Paris-Nord, mais il dépend hiérarchiquement... du coup, il bascule de l'ESV à l'ERC.

Mme BASSEZ, CGT

Je vous parle du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, mais on l'avait déjà affecté avant.



M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Il était présent à Paris, il travaillait déjà pour l'ERC et il reste à Paris en fait, on ne l'a pas bougé.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Il n'y a pas de changement pour lui.

Mme MAHIEUX, CGT

Alors le cas particulier s'applique également à Monsieur PETIT, qui dépendait d'Amiens et qui finalement travaillait pour Paris-Nord. Celui qui va venir en fait alimenter la situation projetée par vous avec la troisième qualif' F au niveau de la CPST d'Amiens.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Et quel est le problème ?

Mme MAHIEUX, CGT

On marque sur un tableau qu'il y a 2 qualif' F en CPST alors qu'il y en a qu'une à ma connaissance. Je voudrais donc bien savoir pourquoi on en projette 2 et une troisième après. Pour la troisième, j'ai compris, c'est bon, mais la deuxième non.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Vous parlez du tableau de la page 19 ?

Mme MAHIEUX, CGT

Page 17.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Si vous lisez le tableau de la page 17, vous avez trois en encadrement dont une création temporaire jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2020. Cela veut dire que, dans le cadre d'organisation, il y a une qualif' F à Amiens physiquement, une qualif' F à Paris physiquement : ça, c'est le socle de l'organisation de la CPST d'Amiens. Et vous avez une création temporaire jusqu'en décembre 2020, et cette création temporaire est Monsieur PETIT.

Mme MAHIEUX, CGT

Ça, j'avais compris, mais c'est surtout les deux à la base que je m'interrogeais, parce qu'on n'a qu'une qualif' F physiquement en CPST, mais pas deux. Effectivement, la troisième qui arrive est bien Monsieur PETIT. D'ailleurs, j'aurais une question à son sujet après.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Vous avez Monsieur ACAR à Amiens et Monsieur DROMATE à Paris : ce sont les deux qualif' F.

Mme MAHIEUX, CGT

Le problème est qu'on a été à aucun moment avisés que Monsieur DROMATE faisait partie de l'effectif du CPST d'Amiens.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Eh bien c'était le cas. Mais c'était avant la réorganisation, ce n'est pas dans le projet, c'était le cas avant. En fait, vous nous interrogez sur quelque chose en fait depuis un an.

Mme MAHIEUX, CGT

Je vous interroge sur quelque chose qu'on aurait dû nous présenter, ce qui n'a pas été fait tout simplement et, nous, finalement, on arrive là avec deux qualif' F au CPST d'Amiens et où on n'en a qu'une pour nous, puisqu'à aucun moment dans le passé nous n'avons été informés que Monsieur DROMATE dépendait physiquement d'Amiens et de ce cas particulier précisément.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Et ?

Mme MAHIEUX, CGT

Et je vous interroge pour savoir à quoi ça correspond.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Est-ce que les réponses que l'on vous apporte vous éclairent ?

Mme MAHIEUX, CGT

Un peu oui, vous éclairez ma lanterne. Très bien.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Alors, c'est super !

Mme MAHIEUX, CGT

Deuxième petite question, vous allez encore plus éclairer ma lanterne : pouvez-vous me dire où va se trouver physiquement demain Bruno PETIT ? C'est une question qui a été posée en CSSCT, donc j'aimerais bien que le CSE nous confirme les choses.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je ne sais pas. On est en train de parler de cadre d'organisation, de 50, 70 personnes, on ne va pas décrire la situation individuelle de chacun des agents, je ne pense pas que ce soit l'enjeu du débat.

Mme MAHIEUX, CGT

Le problème est que c'est une situation individuelle qui est quand même importante puisque c'est lui qui revient de Paris : il est missionné sur Paris en ce moment Monsieur PETIT, il revient physiquement normalement...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Mais il y a un problème RH avec Monsieur PETIT ?

Mme MAHIEUX, CGT

Mais pas du tout, je ne vous parle pas de ça, je vous parle de son emplacement physique dans la CPSCT parce qu'il n'a pas de place

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Mais pourquoi on discute de ça en CSE ?

Mme MAHIEUX, CGT

Parce que ça a été évoqué en CSSCT, qu'on a déjà posé des questions et qu'on n'a pas eu de réponse.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Donc vous escaladez la question en CSE ?

Mme MAHIEUX, CGT

La seule réponse qu'on a eue, c'est que Monsieur PETIT devait se trouver au niveau de l'escalé pour...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Écoutez, interrogez Jean-Philippe MARTIN.

Mme MAHIEUX, CGT

Bien sûr que ça a été fait !

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Et donc vous n'avez pas de réponse ?

Mme MAHIEUX, CGT

Non, ou alors il serait situé physiquement au niveau de l'escalé, et ce serait le seul opérateur au CPST d'Amiens à gérer des ASCT à l'escalé. On s'interroge donc sur ça.

M. RABIER, Président

Je prends la question et je vous donne la réponse dans les meilleurs délais.

Mme BASSEZ, CGT

Si je peux me permettre, pourquoi pensez-vous que, dans la déclaration, je vous ai demandé à quoi servaient les CSSCT ? Voilà, c'est ce genre de cas, qui devrait être traité en CSSCT, or on nous renvoie vers le CSE. C'est le genre de questions qui effectivement ne devrait rien avoir à faire ici.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

OK, on est dans le rodage de nos instances. OK, on prend le truc, mais, si à chaque fois qu'en CSSCT ça ne passe pas et qu'on fait des débats comme ça en CSE, on ne va pas s'en sortir.

Mme BASSEZ, CGT

Monsieur MARTEL, excusez-moi, c'est le discours qui nous est tenu en CSSCT. C'est renvoyé vers le CSE. On nous dit : non, on n'a pas la réponse, il faut voir avec Monsieur RABIER. On voit avec le CSE, eh bien on voit avec le CSE, que voulez-vous que je vous dise d'autre ? Vous avez l'air un peu fâché de la situation, mais on n'en est pas responsables non plus.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Non, non, je ne suis pas fâché, mais, à travers le programme de travail qu'on s'est donné ce matin, on veut faire vivre cette instance avec le plus de dynamisme possible en positionnant les sujets aux bons endroits. Je vous l'avais d'ailleurs dit dans toutes vos déclarations liminaires ce matin, on en a encore discuté avec Raphaël RABIER ce midi et ça fait l'objet du dialogue prévu demain en DCI. On va se recalculer et, après, on trouvera la bonne carburation. Je ne suis pas inquiet : je ne suis ni inquiet ni fâché.

M. WATTEBLED, CGT

Pour éviter ce genre de débat, il avait été établi lors des négociations RI qu'il y avait des commissions, qui ne sont plus des CHSCT, on a bien compris, pour un peu dépolluer les débats du CSE. On vous a alertés plusieurs fois, je pense que Marc LAMBERT vous a aussi alertés, en tant que référent des CSSCT, que les présidents de ces trois commissions ne jouent pas vraiment le jeu. On en a la preuve aujourd'hui, mais ça va se multiplier. Il y a plein de remontées. Celui de la traction aussi pose des soucis. Et il y a un manque, et on vous l'a dit Monsieur RABIER et on viendra en discuter dans une autre instance sous un autre format... Je ne vais pas refaire le débat, mais il y a eu un accord technique et il va falloir se remettre autour d'une table pour voir ce qui manque et, à notre avis, il manque des bouts en proximité, en local, et ça va fortement venir se confronter en CSE, malheureusement.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Je poursuis. Donc, sur l'opération, deux 2 x 8 créés au COP pour prendre la gestion opérationnelle des ASCT picards et nord, donc un 2 x 8 7 jours sur 7 et un 2 x 8 5 jours sur 7, avec un 2 x 8 plutôt orienté sur le Nord – Pas-de-Calais et un autre 5 x 7 plutôt sur la Picardie, sachant que les deux 2 x 8 travailleront ensemble sur chaque incident. En parallèle, le 2 x 8 Picardie de l'ESC Picardie restera en place et ne générerait donc plus que le pré-opérationnel des deux UO Sud et Nord, et à l'ERC de Lille, il y aurait une CPST uniquement TER qui ne générerait que le pré-opérationnel en 2 x 8 également, avec un roulement qui a été présenté par certains avec beaucoup qui ont été demandées, de ne plus finir si tard, de ne plus commencer si tôt, etc., choses sur lesquelles on a répondu. Une personne était absente sur la fin et, effectivement, le petit hic qu'on a découvert est que travailler deux dimanches sur trois faisait beaucoup. On va revenir et je n'hésiterai pas à changer le roulement et à la représenter en CHSCT au besoin, ce n'est pas un souci.

J'ai parlé de la Picardie, j'ai parlé des deux CPST. En parallèle des engagements de Voyages et à la création de cette CPST à Lille, on supprime le pôle mutualisé de Paris-Nord et donc de Lille, pôle mutualisé reprenant, certes, la CPST, mais aussi les services supports que sont le BAC, le GET, la gestion de tout ce qui est téléphonie et équipement mobile, et de la logistique. Dans ce cadre, on supprime le pôle mutualisé à Lille, tel qu'il était avant, on ne va l'utiliser uniquement pour les TER et on transfère à Voyages trois postes, un poste de solde roulant dont Marc a parlé tout à l'heure, que je souhaite aussi rester en UO Voyage – je suis d'accord avec toi, mais ce n'est pas notre sujet –, un poste de GET et un poste de LOG qui iront tous deux dans la nouvelle structure Voyages pour faire donc un pôle GETLOG Voyages. Je pense que tout le monde le sait, mais il y aura bien une CPST à Lille, avec GETLOG à Lille également pour les ASCT Voyages de Lille et de Paris.

Dans le bilan global en termes de personnels, il n'y a pas de suppression puisqu'on passe de 56 à 56 et il y a revanche effectivement deux suppressions de qualif' C puisque tous les autres transferts, comme on vous l'avait précisé, étaient sur la base du volontariat quelles que soient les motivations. Il y a néanmoins trois transferts et deux suppressions de qualif' C auxquelles on va prêter une forte attention sachant que la suppression a lieu à partir du 1<sup>er</sup> juin, mais qu'on va néanmoins le garder au chaud le temps qu'il faudra.

En tout cas, sur ce projet, que j'ai présenté de manière globale, mais dont le détail vous a été présenté dans le dossier, le but est vraiment l'efficacité en termes de production, de services rendus aux ASCT et aux clients ; il n'est pas de faire de la productivité au sens économique du terme, mais vraiment de s'améliorer. J'ai travaillé au COP pendant 8 ans et au train depuis une dizaine d'années et, connaissant les deux partis, je suis persuadé que c'est un beau projet et qu'il est bien construit.

Mme BASSEZ, CGT

Sur le fait de réunir physiquement des agents de CPST et le COP, je pense qu'effectivement ça peut être une bonne chose. Ce que je trouve dérangent, c'est du coup de séparer physiquement des opérateurs et des pré-opérateurs qui pouvaient effectivement, sur un gros incident, par exemple une tempête, les pré-op arrêtent leur mission de pré-op et passent du côté opérationnel. Là, ils vont être séparés physiquement.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Ce sont des synergies que l'on va retrouver avec le plateau 118 au COP. Les synergies que vous aviez au CPST, on va les recréer avec par exemple des permanents au niveau du COP.

Mme BASSEZ, CGT

Les pré-opérateurs sont formés exactement de la même manière que les opérateurs, ils font le même métier à la base. Je ne mets pas en cause les compétences des agents qui travaillent au COP, mais je pense qu'il va y avoir une perte de savoir-faire dans la foulée.

Sur la question de la déshumanisation, on n'a pas trop répondu. J'aimerais bien revenir un peu sur Pacific Web. Là, on revient toujours sur les mêmes sujets, donc la déshumanisation aujourd'hui. Vous allez mettre les opérateurs dans une cellule au COP, mais il n'y aura plus de contact physique possible entre les ASCT et les opérateurs. Quelque part, il y a une perte dans les relations de travail. Je pense que les ASCT vont avoir énormément de mal à s'adapter à ce genre d'organisation. On sait déjà ce qu'a amené Pacific, qui n'est qu'un outil, mais un outil symptomatique justement de la perte de repères aujourd'hui. Et on ne peut pas dire aujourd'hui que les relations entre la CPST et les ASCT soient saines et efficaces, il n'y a qu'à regarder les résultats. Je pense qu'on va juste aggraver le problème, on ne va pas le résoudre.

Donc, effectivement, la proximité avec le COP pourra certainement rendre plus efficace la résolution de certaines problématiques ; par contre, cela va amener aussi beaucoup de problèmes. Je pense notamment aux pré-opérateurs, parce qu'on ne parle pas des pré-opérateurs qui vont rester à la CPST avec un roulement qui a changé. Le premier roulement qui leur a été présenté n'a pas été fait avec eux, ou

alors ils mentent, et on leur a dit que ça avait été validé en CSE. Je n'ai pas dit que c'était vous, Monsieur NOIRET, mais quelqu'un leur a dit.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Non, je n'ai pas dit ça, Madame BASSEZ. Par contre, là, on présente le troisième volet, donc un premier a été présenté, qui n'allait pas, un deuxième qui a été présenté, qui n'allait pas, troisième qui a été présenté et il y a des personnes pour qui ça ne va toujours pas, ce que j'entends et veux bien comprendre. Il y aura donc peut-être une quatrième ou une cinquième version. Il y a le désir des opérateurs, certes, mais il y a aussi le besoin que nous donnera le COP. Je veux dire par là qu'on a aujourd'hui un dimanche de matinée et un dimanche de soir parce qu'on ne sait pas exactement la tenue des malades qui seront au pré-opérationnel. C'est le COP qui reprendra en cas d'absence. On a donc maintenu un matin et une après-midi pour ne pas que le COP gère nos malades à notre place, le dimanche matin par exemple. Mais, en fonction de l'expérience, il est possible qu'on revienne sur ce poste, à la demande des agents, mais surtout parce que la production le nécessitera, notamment pour supprimer le dimanche matin, ce qui permettrait aux agents qui restent ainsi postés d'avoir deux dimanches sur trois à la maison : c'est ça le deal, mais je ne peux pas le promettre aujourd'hui parce qu'il faut qu'on ait conscience du besoin et, aujourd'hui, je n'en ai pas conscience.

Mme BASSEZ, CGT

Là, quelque part, vous opposez la qualité de vie personnelle des agents avec les rythmes de travail et les missions qu'ils vont se partager sur le COP.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Voilà, mais en attendant, en phase transitoire. On a déjà proposé ce matin un roulement possible – attention parce que je vais le présenter en CSE et il faudra que je revienne en CSSCT, je vais donc y aller doucement – qui libère le dimanche avec appel à la réserve. On avance donc là-dessus, il n'y a rien de définitif, mais c'est vrai que l'agent était absent en l'occurrence et ça pose problème.

Mme BASSEZ, CGT

Ce n'était pas qu'un seul agent.

M. WATTEBLED, CGT

Une question sur l'objectif de cette organisation : est-il purement organisationnel ou essentiellement financier ? Et quid de la cellule Paris ?

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Non, il n'est pas financier puisque le coût sera le même pour le TER Hauts-de-France. Voyages n'est pas gagnant non plus parce qu'il crée une CPST à Lille et, effectivement, il y a le cas des agents de la CPST de Paris-Nord qui vont devoir être reclassés, mais je peux vous garantir qu'il n'y a pas de souci parce que la plupart ont déjà trouvé quelque chose. Le bassin d'emploi de Paris-Nord au niveau SNCF est plutôt bon.

M. WATTEBLED, CGT

Les 120 commandés seront toujours une seule et même personne, vous avez donc fait de la productivité sur la CPST, non ? En CSSCT, ils ont demandé que la question

du gain financier soit remontée au CSE parce qu'il y a apparemment vraiment un gain financier : ce n'était pas leur rôle de le dire, mais c'était au CSE de le dire. Donc, est-il purement financier ?

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Il n'y a pas de gain financier au niveau TER.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

De toute façon, vous avez les tableaux dans le dossier. En fait, l'impact sur l'emploi est zéro, pour les deux projets d'ailleurs. Il n'y a donc pas eu de productivité au passage, on redirige les fonctions opérationnelles à des endroits différents, mais le volume global reste le même.

M. WATTEBLED, CGT

Dans un premier temps seulement. Pour l'instant, il n'y a pas de productivité, mais il y a une perte de proximité pour les agents de Paris par exemple avec leur CPST : ce n'est pas rien quand même.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, c'est vrai, mais de la même manière – et vous le souligniez à l'instant – que le contact physique de l'agent avec celui qui suit son programme opérationnel, puisqu'il sera au premier étage, au 33, au COP. Je ne vais pas dire que ce n'est pas un risque, non, il n'y a plus ce contact. Après, n'oubliez quand même pas que c'est comme ça qu'on commande les agents de conduite depuis très longtemps et que ça n'empêche pas l'agent de conduite d'avoir un contact dans son bureau de commande avec quelqu'un avec qui il peut parler de sa programmation à partir du moment où la CPST reste en place. Certes, il y a la partie pré-opérationnel mais il y a toujours le contact humain entre l'agent, qui peut discuter de sa programmation, et un interlocuteur.

Après, n'oubliez pas que ce qui remonte au COP, c'est quand il est en train de rouler : la journée est commencée, il est dedans. Il y aura effectivement une période de rodage sur ce dialogue à distance, mais, ceux qui étaient par exemple avec la CPST de Lille dans les résidences à l'extérieur de Lille, n'avaient pas non plus de contact avec les agents de Lille : même si les missions repassent par-là, ils n'avaient pas forcément le temps d'y aller. Je ne suis donc pas certain, en fin de compte, qu'il y ait moins de contacts humains, mais je ne vous dis pas que le risque n'existe pas. Mais ça fait quand même longtemps qu'on suit les agents de conduite comme ça, même si on a vu à travers différents échanges que tout n'était pas rose et demande à être recalé régulièrement... Mais ça, vous savez cela fait 25 ans que je suis cheminot et ça fait 25 ans que je l'entends ! Le recalage entre le centre opérationnel et les conducteurs fait tous les 6 mois l'objet d'un besoin de réajustement parce que ça frotte de temps en temps. On le fait, ça se travaille, mais ce n'est pas inhérent à la réorganisation, c'est ça que je veux dire.

Mme BASSEZ, CGT

Je voulais juste dire que, entre les ADC et les ASCT, il y a quand même une différence énorme, c'est que les conducteurs ont toujours, pour la plupart, des contacts téléphoniques avec les agents qui les commandent. Les ASCT sont aujourd'hui commandés par Pacific Web, c'est-à-dire que nous avons de moins en moins de contact. C'est un sujet qui revient depuis la mise en place et même avant puisque le

CHSCT s'était positionné contre, en tout cas pour une partie de la délégation, et nous pointons régulièrement le fait d'avoir de moins en moins de contact, ce qui est une des choses qui crée le marasme que l'on subit au niveau des relations entre la CPST et les agents de contrôle.

#### M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Je ne dirai pas le contraire, Delphine, et je pense que c'est justement cette organisation qui nous permettra de nous améliorer sur ce point. Pourquoi ? Parce qu'aujourd'hui « la trappe » est divisée entre ce qu'elle doit faire pour le lendemain et ce qui se passe en opérationnel : elle doit gérer à la fois l'arbre tombé sur la voie et l'agent qui est malade le lendemain. Elle ne peut donc pas répondre à toutes ces sollicitations et, en plus, elle doit répondre au COP qui l'appelle parce qu'on ne répond pas non plus au téléphone côté CPST. Il y a une personne, voire deux, qui doit gérer l'ensemble des problèmes. Demain, on aura une personne qui sera effectivement au pré-op et deux correspondants au COP Hauts-de-France qui pourront gérer les incidents et répondre aux questions des ASCT. On va séparer les flux d'information, et surtout l'information sortante : on arrivera donc forcément à mieux répondre à chacun.

Par rapport à ce que tu disais tout à l'heure, il n'est pas prévu de séparer complètement les CPST, c'est-à-dire qu'on va lancer un Skype tout le temps, qui sera au COP avec un autre écran et, à Lille, on aura un Skype avec un écran au COP, c'est-à-dire qu'on aura en permanence 4 agents qui seront en relation et pourront communiquer. Il n'est pas question aujourd'hui pour la CPST de Lille de dire : tu es parti avec l'opérationnel et les agents, tu te débrouilles avec ; et, inversement, j'ai mes agents qui gèrent l'opérationnel, ils ne vont pas t'aider pour le reste. Aujourd'hui, on va tous travailler ensemble, certes à distance, à travers un écran, c'est un peu futuriste, je l'entends, on ne se tape pas dans la main, on ne se fait pas la bise, mais pour autant ça permettra à chacun de travailler mieux et de s'aider les uns les autres : au lieu d'avoir une personne dans la « merde » en CPST de Lille, il y en aura quatre qui pourront s'entraider.

#### M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Et n'oubliez pas que vous aurez l'opérateur de commande ASCT qui sera assis à côté de la table du correspondant ASCT qui, lui, s'occupe de l'information aux voyageurs : ils pourront se parler, tous les deux étant à côté. Quand vous êtes pris dans un incident et que vous voulez avoir de l'info, là, l'opérateur de commande ne sera plus excentré sans savoir exactement ce qui se passe, il est au cœur de l'endroit où les décisions se prennent et où les infos tombent, à savoir au COP. Je pense que ça va aussi forcément jouer parce que, aujourd'hui, entre celui qui gère l'incident et celui qui commande effectivement l'agent, il y a juste 200 mètres d'écart. Là, vous avez un intermédiaire, demain, vous n'en avez plus. Je pense donc que, dans le dialogue opérationnel, on ira plus vite à l'essentiel et on sera plus efficace. Je pense sincèrement que les ASCT vont sortir plutôt gagnants en termes de clarté de la gestion de la situation opérationnelle. Si on parle de contact humain, il reste des gens dans les CPST qui peuvent discuter de la programmation individuelle de chacun.

#### M. CARRÉ, Dirigeant COP

Et pour compléter ce que vous disiez, on a aussi fait suivre les personnels actuels de la CPST parce qu'il est important qu'on ait des gens qui connaissent parfaitement le



métier et surtout qui parlent le même langage. Ça peut aussi être rassurant dans un premier temps parce que, dans 4-5 ans, nos collègues vont sûrement aller voir ailleurs. Mais on lance avec des gens qui connaissent bien, qui parlent le même langage, et cela ne devrait donc pas être complètement déroutant pour nos collègues roulants aujourd'hui.

M. RABIER, Président

M. LAMBERT, et après j'aimerais donner aussi ma version de ce dossier.

M. LAMBERT, SUD-Rail

J'assume avoir mis les points positifs dans cette déclaration sur ce sujet-là. Après, je suis quand même interpellé par ce qui a été dit par ma camarade Delphine, avec qui j'ai l'habitude de bosser. Je sais que c'est quelqu'un qui bosse très sérieusement, je suis interpellée quand même. On ne peut pas dire ici que la mobilité a été faite sous volontariat, comme je l'ai fait, et entendre ce qui a été dit par Delphine, notamment que ça aurait été dû, non à des pressions, mais à un malaise ressenti par rapport à un droit d'alerte, des difficultés dans l'organisation du travail. J'aimerais donc que Sébastien NOIRET réponde à ça parce que j'assume pleinement ce que j'ai dit sur le côté positif de ce dossier tel qu'il nous a été présenté, mais je suis quand même interpellé par ce qui a été dit par Delphine.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Oui, il y a un droit d'alerte qui a été déposé par la CGT, je ne reviens pas là-dessus, mais ce n'est pas ça qui fait partir les agents de la CPST. Tu peux les interroger, je n'ai pas de souci là-dessus, même si j'entends ce que dit Delphine et je ne dirai pas que l'ambiance est exceptionnelle tous les jours ; néanmoins, les agents qui sont partis étaient volontaires pour partir et non pour me quitter, moi.

Mme BASSEZ, CGT

Je n'ai pas dit que c'était toi, je n'ai pas dit ça. J'ai parlé du climat délétère qui règne.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Les conditions de travail sont difficiles.

Mme BASSEZ, CGT

Par exemple, il y a une opératrice qui s'est fait insulter par un contrôleur il y a 2-3 mois. C'est ce climat-là qu'on vit parce qu'il y a une désorganisation totale depuis 2 mois. On ne va pas refaire la première DCI, le droit d'alerte, la demande d'expertise, encore la DCI... On ne va pas refaire la discussion ensemble. Il y a réellement un climat délétère et je pense qu'effectivement les agents qui partent sont contents de partir, et en plus il y a de la belle moquette.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Laurent les a reçus et je ne pense pas que ce soit leur motivation.

Mme BASSEZ, CGT

Je me pose la question.

M. HOUEL, CGT

Rien qu'aujourd'hui, il y a eu trois agents qui ont été modifiés en cours de journée sans être avisés, c'est-à-dire que s'ils ne mettent pas leur nez dans Pacific... Trois !

M. MAGNIER, SUD-Rail

Je voudrais juste ajouter que ce qui vient d'être expliqué est récurrent, tous les jours à la CPST. Je suis tractionnaire et je vois pourtant des contrôleurs tous les jours qui m'envoient des messages ou des photos de commandes incroyables à voir. On cherche après la réglementation dans leur commande par moments. Pourtant, c'est la même réglementation... Oui, mais ce que je veux te faire comprendre, c'est que ce sont des dizaines et des dizaines par jour. Je comprends qu'il y ait un malaise à la CPST parce qu'il doit y avoir un certain nombre de personnes qui vont les voir tous les jours en leur disant : qu'est-ce que tu m'as fait ? Ils doivent travailler dans une ambiance qui doit être très, très compliquée.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Je vous rejoins, c'est vraiment ce travail dans l'urgence et le fait qu'il faille être Shiva pour tout traiter en même temps qu'on veut régler à travers ce projet, pour que chacun se concentre sur ses missions et puisse les faire mieux. Mais je ne nie pas ce que tu me dis, ce n'est pas si simple.

M. MANGIER, SUD-Rail

Par contre, je voudrais quand même rappeler que la réglementation, c'est la réglementation.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

On est bien d'accord.

M. MANGIER, SUD-Rail

Parce que je peux te dire que j'ai vu, au retour de repos, bosser à 5 heures, un lendemain de repos. Il arrive un moment, n'importe qui, le 19-6 tous les agents de la CPST le connaissent.

M. NOIRET, Pôle mutualisé train

Je suis bien d'accord.

M. RABIER, Président

Il y a eu quelques questions sur le timing, le rythme de présentation avec la CSSCT. L'orientation qu'on a prise sur les gros dossiers que l'on a devant nous – et il y en aura, je le dis à chaque CSE –, est plutôt de se donner du temps. On va passer par exemple au 16 avril plutôt quand c'est possible et qu'un certain nombre d'éléments éclairent déjà les dispositions qui vont être à prendre, de faire des dossiers qu'on appelle « d'initialisation ». Je rappelle que c'est ce qu'on a prévu et on va en tout cas le prouver par l'exemple et dans les 2 ou 3 semaines qui viennent. On initialise le dossier, on commence à donner les enjeux ; ensuite – et il peut parfois se passer un certain laps de temps avant le « ensuite » –, il y a un travail en CSSCT et on revient ensuite en CSE avec un dossier complet. On va donc effectivement conforter cette manière de faire, vous en aurez la preuve avec les prochains dossiers.

Dans cette affaire de COP, de CPST, de mutations, on a eu, vous le savez, un mois et demi, le temps de mettre en place cette nouvelle instance – et ce n'est pas complètement satisfaisant, on en rediscute demain après-midi –, il y a ce qu'on n'a pas pu faire : on a un peu décalé de timing de ce qu'on aurait dû faire en janvier, ce qui peut un peu expliquer ce que vous considérez comme une précipitation.

Néanmoins, sur le fond, j'ai, comme mon collègue de gauche, été, il y a 13 ans, directeur de la production en Bourgogne – très belle région –, et il y avait des interfaces à Paris et il y avait ce qu'on n'appelait pas des COP, mais des PC. On passait notre temps à expliquer que c'était à cause de l'autre que finalement, au bout du bout, en situation opérationnelle, on n'avait pas réalisé le service et ça ne fonctionnait donc pas avec les usagers voyageurs. On est donc les rois du pétrole pour s'invectiver et ne pas complètement réussir.

Pourquoi ce projet est-il très intéressant et pourquoi fait-il envie ? C'est normal que vous pointiez les points délicats et les points encore à travailler parce que tout n'est jamais parfait du premier coup. Il est très intéressant et il fait envie parce que toutes les autres régions qui réfléchissent nous disent : bon sang, comment avez-vous fait ? C'est un travail qui a débuté il y a plusieurs années, c'est un peu comme le SA 2020 de ce matin ; cela fait plusieurs années que les équipes de la direction de la production de Florent MARTEL bossent sur le sujet. J'ai envie de dire qu'on arrive un peu au bout de ce travail, mais on n'a pas encore complètement encore tout mis en œuvre : on va commencer très prochainement.

Moi qui ai été directeur de la production également, je me dis là : un COP unique veut dire un professionnalisme des équipes, quand elles seront toutes constituées, qui va forcément s'enrichir avec un dispositif de progrès continus, et ceux du matériel connaissent bien ce type de démarche. Cela veut dire également – et j'y crois très fortement –, que, quand on aura dans un même secteur tous les opérationnels, y compris la capacité de mieux gérer la vie opérationnelle des contrôleurs, ce sera un vrai signal qui va désengorger ce qu'on vit un petit peu dans les CPST, etc. C'était un peu la spécificité des situations opérationnelles d'avoir des gens en CPST parfois très éloignés de ce qui se passait sur le terrain à côté des régulations et autres et qui devaient séance tenante tout arrêter alors qu'ils étaient en train de donner un congé... Je pense qu'on va faire des progrès parce que, quand on regroupe les gens, on regroupe les compétences.

On a quand même un petit sujet – on l'a peu dit tout à l'heure – à régler, c'est l'attractivité des métiers du COP. Je reste assez stupéfait de voir que bon nombre de gens qui réussissent un examen de TGM notamment disent : oui, mais non, pas le COP ! Le COP, c'est l'avenir, je vous le dis. Quand le COP est un petit peu grippé, tout le monde s'enrhume, tous les acteurs opérationnels s'enrhument sur le terrain : c'est ça la réalité. On a donc besoin de gens performants au COP, de gens qui veulent s'engager, de gens qui ont envie de participer à la vie du TER, parce que ça va quand même se jouer pour tous les opérationnels sur le terrain.

Un dernier mot, on est dans une entreprise, on ne fabrique pas des boîtes de conserve, l'opérationnel est la science pure du chemin de fer ; tout le monde a été opérationnel ou l'est encore. Fabriquer des boîtes de conserve de haricots, si à un moment donné la boîte est tordue, il en manque la moitié et il y a un contrôle qualité, elle ne sera jamais expédiée et le client ne verra jamais une boîte biscornue en rayon.

Nous, on fabrique un produit au moment où il est consommé par les usagers, les clients, les voyageurs : le client vit donc au même moment tous nos dysfonctionnements. C'est la vie du chemin de fer et tout le monde le sait très, très bien, c'est forcément difficile. On fait un truc qui a de la gueule, c'est vraiment un beau projet. Vous l'avez souligné avec vos mots : on a mis un peu le paquet sur certains trucs, mais l'essentiel est qu'il y aura l'énergie qui doit être dépensée pour que ça marche. On se dote d'un outil qui est absolument nécessaire pour réussir l'autre projet qu'on a présenté ce matin : si on n'a pas ça, ce sera comme si on avait une voiture sans essence dedans, vous n'avancez pas. Il nous faut un COP performant.

#### M. LAMBERT, SUD-Rail

Cela fait deux fois aujourd'hui que vous balayez un peu d'un revers de main deux différends : ce matin sur le RI en disant « on verra ça demain », et c'est vrai, je l'ai souligné, il y a un rendez-vous demain après-midi, et là sur le fait qu'on va s'améliorer. Je vous le dis, ce dossier nous a été présenté en CSSCT service alors que tout est fait, tout est traité, et ça, ce n'est pas normal. Permettez-moi de vous dire que je trouve que vous balayez ça un peu trop facilement. On en a discuté entre nous dans la délégation, si ça se reproduit, on agira autrement. Cette instance existe, l'instance CSSCT existe, il y a des règles et il faut qu'on les respecte. Je ne peux pas avoir une présentation d'un dossier où tout est fait, et heureusement.

Il y a une vision différente, on va dire, mais heureusement que globalement le projet se passe plutôt bien, qu'est-ce que ça aurait été sinon ! Je vais finir par croire que c'est fait exprès, on va sur le terrain, on nous pose des questions, mais tout est fait. Ce n'est pas nous qui informons les agents, ce sont les agents qui nous informent : ce n'est quand même pas le but du CSE et ce n'est quand même pas le but des CSSCT.

On aura des débats sur tout ça demain, mais je vous le dis, la délégation SUD-Rail vous alerte sur ce point. Vous nous avez toujours prévenus que vous vouliez travailler en amont, ça veut dire qu'il ne faudra pas qu'on vous réclame des choses qui ne seront pas encore définies, on prendra le temps de discuter, mais, là, non, ce n'est pas ça qui s'est passé : tout est fait, tout est ficelé et on nous présente ça après ! J'ai eu une vision, Delphine en a eu une autre sur un sujet bien précis, on ne doit pas bosser comme ça. Ce n'est peut-être pas ce que vous avez voulu faire, mais je le ressens comme ça, mais vous ne pouvez pas balayer la forme comme ça d'un revers de main parce que, demain, nous, on ne vous laissera plus faire comme ça. OK ? Cette instance-là est sérieuse, elle est sérieuse et, quand un projet nous est présenté, il ne doit pas être totalement ficelé auprès des agents, sinon ça ne sert à rien et on est une chambre d'enregistrement. Ce n'est pas sérieux, on ne peut pas faire notre travail sérieusement.

#### M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je vais le dire avec mes mots parce que vous pensez bien qu'on n'est pas super à l'aise par rapport à ces éléments de délai et on se doutait que vous alliez avoir cette réaction. Il faut juste comprendre qu'il y aurait été évidemment mieux de le présenter en janvier qu'en février, mais à cette époque on était en train de faire autre chose puisqu'on était en train de construire l'instance. Pourquoi n'avons-nous pas différé après ? En fait, vous êtes face à des organisations, que vous devez débrancher des tables en 2 x 8, 3 x 8, deux week-ends, pas deux week-ends, etc., il y a un moment

où l'ajustement est tellement fin pour passer d'un mode opérationnel à un autre qu'on ne pouvait pas se sortir de cette date du 1<sup>er</sup> avril. Du coup, c'est pour ça que ça tamponne un peu. On est d'accord sur le fait que ce n'est pas comme ça que ça doit se passer. Il y a quand même un fait, c'est qu'on a démarré en début d'année avec cette construction du nouveau dialogue social à la sauce CSE. Vous l'avez vu avec SA 2020, on va se donner un programme de travail. Il y a un moment, en avril, où il va y avoir des sujets structurants sur le boulot des sédentaires dont on va rediscuter et qui aura des conséquences en fin d'année. On se donnera le temps de travailler tout ça plus en amont. Je ne pense pas que l'on se retrouvera dans la même situation de présenter des dossiers alors que l'échéance est moins de 15 jours après, je ne pense pas que ce soit possible. De toute façon, vous serez vigilants là-dessus. Mais ça n'a pas été une volonté de notre part de mépriser cette instance parce que tout ce qu'a dit Raphaël RABIER depuis ce matin est qu'on a la chance de construire un truc en commun de qualité et c'est vraiment ce que l'on cherche à faire. Vous voyez qu'il y a du contenu dans les dossiers que l'on vous donne. On prend le temps. Ce matin, on a passé toute la matinée uniquement sur le sujet de la desserte et il y aura plein d'ateliers thématiques après. Vous voyez qu'on met quand même ce qu'il faut en termes de contenu. Là, OK, ce n'est pas comme ça qu'il faut faire, je ne pense pas qu'on aura les mêmes accidents demain.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Oui, mais il n'y a pas que ça. Ce qu'on vous dit, c'est que ça commence à faire beaucoup, l'application RI, ça plus d'autres choses. On n'est pas non plus à se dire : première erreur, boum ! Ce n'est pas vrai. Notre délégation vous alerte sur le fait qu'on trouve que ça commence à faire beaucoup, sans voir le mal partout. Ça fait beaucoup, on vous dit : attention ! Sur le dossier qui va nous être présenté après, on n'a pas eu les reclassements des agents. On nous a dit : respect de l'instance, etc. Mais on n'est pas là à tirer sur la première erreur, ne dites pas ça non plus Monsieur MARTEL, on dit qu'on fait un bilan. Certes, cela a mis du temps à se mettre en place, mais ça commence à faire beaucoup. On préfère vous dire tout de suite : maintenant il faut que ça s'arrête, il faut qu'on travaille légalement et, quand on ne le fera pas, vous saurez nous le dire aussi, on en prendra acte.

### 3) Information sur le projet d'évolution des supervisions techniques de flotte (STF) de Nord Pas-de-Calais et Picardie

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On fera des éléments de débrief' demain matin, lundi, avec les collègues qui ne sont pas présents ici, mais qui, évidemment, concourent au fonctionnement de l'ensemble.

Patrick GAUCHER est arrivé, je vous propose qu'on passe au point suivant. Je sais que vous êtes vigilants sur le timing. Merci à Laurent et à Sébastien.

On reste donc dans la même famille de sujets avec le projet de STF unique. Je ne vais pas vous refaire la présentation, mais, évidemment, quand on avait auparavant deux plans de transports, un pour le Nord – Pas-de-Calais, un pour la Picardie, on gérait deux flottes séparément. C'était d'ailleurs très étanche entre Nord – Pas-de-Calais et Picardie auparavant et, évidemment, en construisant un plan de transports

unique, et la première marque sera SA 2020, on a besoin d'avoir en fait une gestion de flotte unique. Je vous donne juste un exemple : demain, puisque les AGC, c'est en fait la flotte qui se répartit au mieux sur l'ensemble du territoire Hauts-de-France, on fera un roulement AGC unique. Vous voyez donc qu'on serait tout de suite confrontés à la problématique, si on gardait les deux STF, de savoir qui le gère d'un côté ou de l'autre. De la manière qu'on l'a fait pour le COP, on s'est lancé dans ce projet de création d'une STF unique TER Hauts-de-France.

Vous avez une déclaration Monsieur SMAGHUE ?

M. SMAGHUE, CGT, lit une déclaration :

*Monsieur le Président,*

*Pour la CGT, vous nous présentez ce jour un dossier sur les évolutions des STF du Nord – Pas-de-Calais et Picardie. Dans un premier temps, nous ne pouvons que dénoncer les méthodes de groupes de travail et de pré-informations qui avaient eu lieu en CHSCT et qui n'avaient pour but que de shunter les dispositifs réglementaires et démocratiques en 2018. En effet, comment limiter les risques psychosociaux des salariés en faisant des annonces néfastes qui prévoient de bousculer leur vie dans des groupes de salariés choisis. De plus, cela sans avoir consulté au préalable les responsables de la prévention de risques qui étaient à l'époque mandatés par le CHSCT.*

*En 2018, par exemple, sur le site de Lille TER, sans consulter le CHSCT et suite à la tenue de vos groupes de travail, vous avez mis en place de nouveaux horaires. S'en est suivi un mouvement de grève, preuve de l'hostilité des cheminots face à vos méthodes et vos projets. Un délit d'entrave au CHSCT a même été constaté et court toujours.*

*Ce que nous percevons ici, c'est votre aversion d'avoir à faire avec des organisations syndicales et leurs représentants élus. Notons ici que la participation aux élections professionnelles est supérieure à celle des élections présidentielles, preuve que les représentants des salariés ont une meilleure audience que les représentants du patronat. Le passage en force n'augure rien de bon. Nous y voyons d'ailleurs des lacunes graves, comme la mise en place de nouvelles organisations au 1<sup>er</sup> janvier de cette année et présentée en CSSCT en mars.*

*Aussi, pourquoi y a-t-il une telle différence d'avancée sur le projet entre la future STF Picardie et la future STF Nord – Pas-de-Calais ? En Picardie, les nouveaux postes créés sont déjà tenus alors qu'en Nord – Pas-de-Calais, on envisage seulement de reclasser les agents qui perdent leur poste. Pourquoi un poste de programmeur technicentre Nord – Pas-de-Calais en 2018 a-t-il disparu ? L'absence quelconque de l'agent ne peut répondre à cette question. C'est un copier-coller honteux car la productivité, qui est votre définition de la suppression de personnels, passe de – 2 à – 3. Pourquoi les programmeurs et les REX flotte passent en forfait jour alors qu'ils sont actuellement soumis à un tableau de service ? L'accord forfait jour, que nous n'avons pas signé ne rend pas ces postes éligibles parce qu'ils ne répondent pas aux critères d'autonomie et que ce ne sont pas des postes opérationnels ? Pour les Lillois, vous allez malgré tout trop vite bien que vous annonciez prendre le temps. Vous n'appliquez pas comme il faut le RH910. Pour rappel, il est question d'humains, vous savez, ce que vous appelez le « volet RH ».*

*Le volume de la flotte Hauts-de-France va augmenter avec l'intégration des Intercités, le nombre de programmeurs reste constant. Comment expliquer cette productivité qui ne sera pas palliée par la digitalisation ? Il y a aussi des ambiguïtés de compréhension en ces CSSCT matériel, sans l'intérêt de travailler autour d'une table avec un COP à Paris. On vous laissera leur expliquer.*

*Concernant le fonctionnement dans ce nouveau CSE, la présentation faite en CSSCT a été trop rapide et succincte, sans prendre en compte les risques psychosociaux et les conditions de travail. Vous réduisez les effectifs, dit « productivité », sans prendre en compte la charge de travail, et cela de façon unilatérale. Votre refus de répondre à la CGT sur sa demande de travailler sur les cadres d'organisation, anciennement DP organigrammes du technicentre Hauts-de-France en corrélation avec la charge par site de production. Comment avoir une réflexion comprise et construite par les salariés avec ce passage en force ? Encore une fois, vous dites prendre le temps nécessaire alors que vous avez attendu la mise en place des CSE et vous appliquez les changements dès le 1<sup>er</sup> janvier 2019.*

*Merci de votre écoute, en espérant que vous comprendrez qu'on apprend à nos enfants qu'il ne faut pas confondre vitesse et précipitation. Nous ajouterons aussi que la lumière n'éclaire que celui qui la porte.*

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On aura les questions après. On va d'abord passer par une présentation formelle par Patrick GAUCHER et, ensuite, on aura l'occasion de revenir aux éléments de votre déclaration. Y a-t-il d'autres déclarations autour de la table au sujet du projet STF ?

M. FAUCHER, Responsable STF Picardie

Bonjour à tous. On va passer en revue le dossier et on répondra à vos questions au moment où on arrivera sur le paragraphe adéquat.

Dans les enjeux de la fusion, dont Florent parlait, il y a effectivement l'idée d'avoir un COP unique et donc derrière une STF unique pour la gestion des parcs dont la maintenance est répartie sur plusieurs cycles et dont les engins sont dans un même roulement. On a aujourd'hui des essais côté STF Picardie, des essais côté Nord – Pas-de-Calais ; demain, ce sera une flotte unique dans un roulement unique qui sera exploitée à Calais, Amiens, Laon, etc. On a aujourd'hui des sites avec lesquels la STF Picardie travaille déjà, la STF Nord – Pas-de-Calais travaille déjà avec Calais, je travaille avec Amiens, mais la STF Nord – Pas-de-Calais travaille avec Amiens également. Il y a aussi un intérêt à mutualiser de ce côté-là. Il n'y a encore pas très longtemps, il y avait des Gater à Amiens, aujourd'hui ces Gater sont à Lille et, pour les GOF, travailler éloignés du Gater n'est vraiment pas une bonne solution : on l'a expérimenté par ailleurs, ce n'est pas la meilleure des solutions. Voilà donc un peu les enjeux de ce qui nous pousse à faire une STF unique.

Par contre, dans la réorganisation, on ne change pas les missions de la STF. La STF a quatre grandes missions : la programmation, la gestion opérationnelle des flottes, la surveillance de l'état technique et le retour d'expérience. Ces missions-là ne changent pas, elles répondent à des standards qui sont définis dans les processus Osmose. Dans le dossier, vous avez les parcs gérés actuellement, la cartographie des sites réalisateurs. Je ne sais pas si vous voulez que l'on s'arrête particulièrement dessus : il n'y a rien de nouveau, c'était pour vous présenter la situation actuelle. Dans

les charges à venir, on parlait effectivement tout à l'heure de nouveaux matériels qui arrivent, notamment des dix Régiolis et Intercités. Effectivement, ça va être une charge en plus, mais cette charge-là existe déjà puisque les rames Régiolis et Intercités vont remplacer des rames Corail et des 67400 et ce matériel est déjà géré par la STF Picardie. Je dirai donc même qu'en termes d'engins et de gestion d'opérations de maintenance, on en aura moins à gérer puisque l'équivalent de dix rames Intercités aujourd'hui est l'équivalent de quatre rames Corail : si vous multipliez 4 rames par 8 voitures et dix 67400, en termes de gestion du nombre d'opérations de maintenance est plus important que pour les Régiolis.

M. SMAGHUE, CGT

Excusez-moi, mais l'Intercités concerne aussi des VUVT. Il faut des locomotives.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Aujourd'hui, une rame Intercités, c'est un 67400, une 22000. Le 67400 est sur la partie Amiens – Boulogne, la 22000 sur la partie Amiens – Paris et vous avez 8 voitures Corail derrière.

M. SMAGHUE, CGT

Donc c'est plus de charges.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Aujourd'hui, oui. Donc l'arrivée des Intercités fait qu'il y aura moins de charges côté STF.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Puisque vous allez radier du Corail pour laisser la place aux Régiolis.

M. SMAGHUE, CGT

Monsieur MARTEL, on passe de 145 VUVT à 109.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Il y en a 109 en plus.

M. SMAGHUE, CGT

Non, aujourd'hui, on en a 145.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On réduit...

M. SMAGHUE, CGT

On parle d'Intercités, c'est une charge en plus à la STF.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Aujourd'hui, je les ai déjà les 145 voitures Corail. Je ne dis pas que tout va bien, je vous explique.

Dans les missions exercées par la STF, il y a la gestion opérationnelle de flotte, le pendant du Gater, mais côté matériel, qui gère les aléas non du plan de transports, mais de la maintenance, la programmation, qui permet de calculer la charge des sites réalisateurs sur les différents horizons, qui vont de 24 mois à la semaine prochaine,



la supervision technique de flotte par l'arrivée des matériels neufs que l'on peut interroger à distance car on se doit de plus en plus de télédiagnostiquer ce matériel, que ce soit les Régiolis, les Régio-2N, les AGC, de façon à anticiper un maximum les défaillances, à les traiter avant que la défaillance ne puisse être visible par le conducteur ou par l'ASCT ; cela nous permet aussi de redonner de la fiabilité et de la disponibilité au matériel. Il y a ensuite le retour d'expérience, qui est tout ce qui est amélioration continue, ce qui ne marche pas aujourd'hui et ce qu'on peut faire d'un point de vue maintenance pour fiabiliser et améliorer la disponibilité du matériel. Ce sont les quatre grandes missions aujourd'hui pratiquées la STF.

D'un point de vue organigramme et organisation, la STF Picardie, c'est aujourd'hui 14 agents, tous basés à Amiens, avec une organisation au niveau de la gestion opérationnelle qui est en 3 x 8 et 7 x 7 et une astreinte également 7 x 7 pour couvrir les besoins de nombre de dérogations, rapatriements, etc. Côté Nord – Pas-de-Calais, l'effectif est de 12, avec une gestion opérationnelle qui est organisée en 3 x 8 et 5 x 7. La SET est organisée en matinées/soirées et les missions du week-end sont reprises par l'astreinte du technicentre.

Côté impact, on va bien sûr faire une MSC avec un dossier GAME : il est d'ailleurs déjà fait, en cours de mise en forme. Faire le dossier GAME, ce n'est rien, il faut en plus mettre derrière les actions pour rester GAME et on compare forcément deux organisations. Vous voyez qu'on n'est pas organisés de la même façon en Picardie et dans le Nord – Pas-de-Calais, ne serait-ce que pour les horaires, mais, quand on creuse, on s'aperçoit qu'on a des processus et, même si le processus général répond à un standard, quand on l'applique sur le terrain, on a forcément de petits écarts. Ce sont tous ces petits écarts qu'il faut que l'on règle au fur et à mesure des sujets.

On parlait de la prise en compte des risques psychosociaux tout à l'heure. Pourquoi est-ce plus avancé en Picardie ? J'ai entendu dire que, en Picardie, tout était quasiment fait alors que, pour moi, il n'y a rien de faire. J'ai aujourd'hui quatre programmeurs, ce qui correspond à ce que j'ai dans mon cadre d'organisation, je n'en ai pas plus. Ce qui a été fait, je ne sais plus si c'était en juin ou en mai de l'année dernière, la pré-information au CHSCT était effectivement une pré-information justement parce que tout le monde se posait des questions. À cette époque-là, il y avait déjà le transfert des Gater qui était en train de se faire vers Amiens et tout le monde à Amiens se posait la question de savoir ce que la STF allait devenir puisque les Gater s'en allaient : c'est uniquement pour ça qu'on a voulu informer, et si on avait pu aller plus vite, on aurait peut-être mené la réorganisation à cette époque-là. En fait, il y a eu un no man's land où il ne s'est rien passé pendant quelques mois.

Cette pré-information a permis d'en parler effectivement avec les autres et de les rassurer. Je ne sais pas si certains d'entre vous sont passés voir mes agents côté STF. Y en a-t-il qui sont passés les voir ? Non. Je n'ai pas de remontée, je n'ai pas d'inquiétude de leur part. Je ne sais pas si des points particuliers vous ont été remontés, mais, moi, je les trouve plutôt rassurés.

M. SMAGHUE, CGT

Il n'y a rien qui change dans ce que vous venez de préciser. Ils sont à leur poste.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Oui, mais comme tout à l'heure vous disiez qu'on avait déjà mis en place des programmeurs, etc., ce n'est pas le cas.

M. SMAGHUE, CGT

Contrairement à Picardie, au Nord – Pas-de-Calais, les gens ne savent pas encore. Vous ne parlez que de Nord – Pas-de-Calais...

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Je parle des deux.

M. SMAGHUE, CGT

Là, on parle des Hauts-de-France, mais comme vous parlez d'Intercités, le STF ne gère pas les Intercités en Nord – Pas-de-Calais, ils vont devoir le faire, ils vont devoir s'adapter.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Oui, ça fait partie des différences de processus qu'on aura à intégrer.

Ensuite, dans les accords RH qui s'appliquent, là-dessus, on applique le « standard », RH910, RH281, les entretiens exploratoires, qu'on a d'ailleurs démarrés suite au CSSCT.

L'organisation de la STF Hauts-de-France. Ce sera un STF à 24 agents. Si vous faites 12 + 14, cela ne fait pas 24 donc, effectivement, dans la réorganisation, il y a deux postes qui sont supprimés. Déjà il y avait deux chefs et il n'y en aura plus qu'un, et je fais partie des deux ; il y avait 6 programmeurs, et on garde le même nombre même si, comme on le dit, gérer les Régiolis Intercités est normalement plus facile que de gérer quatre rames Corail plus du 67400 plus de la 22000. On mettra en plus, et c'est un poste que l'on crée dans la STF, un programmeur pré-opérationnel, en fait quelqu'un qui sera à l'interface entre le GOF qui, elle, va être à Lille, et les programmeurs qui vont être basés à Amiens. Ça, on sent qu'on en a besoin parce qu'il y a en fait énormément de choses qui se passent en opérationnel et, quand on fait une programmation une semaine à l'avance, on s'aperçoit qu'au fur et à mesure qu'on approche de la date de rendez-vous, tellement de choses ont bougé qu'il faut réadapter parfois en permanence. Ça va être un peu le rôle de cet agent de vérifier que toute cette adaptation est faite et bien faite.

M. SMAGHUE, CGT

Excusez-moi, sur les programmeurs, on en a un qui est en poste, qui est malade et qui était bien dans l'effectif chez nous dans le Nord – Pas-de-Calais, qui n'existe plus, donc ça fait – 3. Si vous avez l'effectif réel et le cadre d'organisation, vous faites – 3.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Le cadre d'organisation est effectivement ce qu'il est et l'impact est nul, puisqu'on reste à 6.

M. SMAGHUE, CGT

Mais il manquait un programmeur avant et, maintenant, il en manque...

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Mais la STF Nord – Pas-de-Calais était en sureffectif.

M. SMAGHUE, CGT

Pas pour nous : pour vous, il est en sureffectif, pour nous, il est en sous-effectif

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Il y avait un cadre d'organisation côté Amiens à 14 et côté Lille à 12, donc un cadre d'organisation cible à 24.

M. SMAGHUE, CGT

C'est ma question de tout à l'heure : l'agent était là et il avait cette responsabilité. Le cadre d'organisation n'était pas...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

S'il s'agit du cas individuel d'un agent, on peut le traiter. Ceci dit, factuellement, puisqu'on propose un projet de réorganisation, on discute le coup avant et le coup après, c'est une méthode traditionnelle. Le fait qu'il y ait à un moment dans l'organisation initiale quelqu'un qui a été positionné en sureffectif et savoir ce qu'il devient, on va évidemment s'en occuper, mais ce n'est pas le cœur

M. SMAGHUE, CGT

Non, on est d'accord, mais c'est un problème pour l'agent.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Oui, mais il y a un accompagnement social qui va se faire, il ne faut pas être inquiet avec ça.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Ensuite, on avait une différence de qualification sur les GOF picards et les GOF calaisiens. La mission sera standard, elle sera uniforme, tout le monde aura la même qualification (qualification E), ce qui permet de revaloriser cinq postes de D à E.

Côté REX SET, au COS qui va être revalorisé dans sa réorganisation, il y avait un SET à la qualif' C, côté SNP, ce qui ne se justifiait pas vraiment puisque la mission était la même : pourquoi y avait-il un C et un D ? Je pense que c'est l'historique et c'est comme ça. En fait, c'est ce poste-là que l'on va transformer en programmeur pré-opérationnel à la qualif' D. On aura donc nos deux SET qui auront la même mission à la qualif' D et notre REX flotte à la qualif' E. On met également en place un responsable qualité, sécurité, coût, disponibilité qui, lui, supervisera le REX flotte et la SET. Donc, ça nous fait une organisation à 24. Le fait de faire – 2 a un impact économique de 120 000 euros sur une année pleine.

En termes de roulements, les GOF seront sur du roulement 3 x 8 et 7 x 7. On fait en fait deux roulements. Le roulement 3 x 8 et 7 x 7 que l'on va monter va tourner à cinq, donc il y aura un agent en permanence. C'est le roulement actuel des GOF picards, on n'a donc rien changé là-dessus. Il a été présenté et on n'a pas de sujet dessus. On mettra par-dessus un roulement de 8 en matinée/soirée bien sûr pour renforcer les missions de GOF, notamment sur les pointes, et être en phase avec le roulement des Gater. Les postes de SET seront également organisés en 2 x 8, de façon à visiter

et télédiagnostiquer les rames qui font des signalements en cours de mission, et c'est sur les pointes que l'on a de plus de rames faisant des signalements en cours de mission. Il faut donc qu'on couvre ces deux pointes et nettement le week-end. On parlait tout à l'heure des autres postes : on les propose au forfait jour et libre à l'agent d'accepter ou de refuser, puisqu'il y a un avenant au contrat. Je pense que les programmeurs et les REX flotte ont au contraire besoin de beaucoup d'autonomie : aller prospecter auprès des REX sites sur la fiabilité, les problèmes, les solutions, si j'ai quelqu'un qui n'est pas autonome sur le sujet, c'est un peu dommage ; s'il faut aller voir une rame qui est là et qui va rentrer à 18 heures parce qu'il y a un sujet particulier, si je lui mets un tableau de service qui finit à 17 heures, il n'ira jamais la voir. C'est justement ce qu'on veut, de l'autonomie...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Et c'était un des attendus du projet de monter le niveau sur un vrai pilotage du REX technique sous l'angle très client de la maintenance du matériel, parce qu'en fait le driver de la fiabilité de la flotte doit être la STF, et disons que ce n'était pas totalement clair auparavant entre la STF et le site. À l'occasion de ce projet et ce que je comprends avec le poste de SQCD, qui pilote de l'endroit où on met la fiabilité, les coûts associés, etc., bref un pilotage complet de la partie fiabilité.

M. SMAGHUE, CGT

Nous, ce qu'on vous dit, c'est que, pour respecter la réglementation et pour être plus compétitif, il faut plus de personnels. Ce n'est pas possible de ne pas respecter le... Les gens ont un tableau de service, ils ne sont pas au forfait jour.

M. WATTEBLED, CGT

En complément, j'ai du mal à entendre qu'autonomie égale forfait jour. Je ne vois pas pourquoi pour être autonome, il faudrait être au forfait jour, je ne vois pas le rapport. Si c'est pour vendre le forfait jour, il y a d'autres arguments peut-être, qu'on a combattus et pas signés, mais mettre dans l'argumentation que ce sont des postes où j'ai besoin d'autonomie et donc que je suis obligé de les mettre au forfait jour, ce n'est pas une condition sine qua non. Il y a une certaine autonomie dans les postes en ayant un tableau de service, il n'y a pas de sujet là-dessus.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Enfin, on ne va pas refaire tout le débat du forfait jour !

M. WATTEBLED, CGT

Non, mais c'est vous qui le faites ! Je ne parle pas du fond, je parle de la forme. C'est vous qui mettez ça dans l'argumentation en disant que ces postes-là vont être au forfait jour parce que j'ai besoin d'autonomie : ça, ce n'est pas un argument et ça n'a rien à faire dans un projet comme celui-là. Vous vous trompez d'argumentation.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Patrick GAUCHET l'a dit, c'est une proposition qui est faite aux agents et c'est une compensation qu'on leur propose par rapport au fait qu'on leur laisse de l'autonomie.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Ensuite, sur la localisation des 24 postes, 14 seront basés à Amiens, soit l'équivalent aujourd'hui de l'organisation actuelle, et 10 au COP à Lille, dont le DPX gestion

opérationnelle de flotte et l'ensemble des postes qui seront dans le roulement 3 x 8 et 7 x 7 et 2 x 8 et 5 x 7.

Pour la mise en œuvre, l'objectif est de monter la STF Hauts-de-France avec un maximum de personnels déjà présents et déjà formés, c'est tout notre intérêt. Il n'y aura pas un grand soir et un grand matin, mais si on a besoin que certains fassent du télétravail le temps de trouver autre chose, on le fera : on va favoriser ce type de travail. Il y a notamment quelqu'un à Lille – on en parlait –, qui est actuellement arrêté et a de gros problèmes de santé : s'il reprend, on ne va pas lui demander de venir à Amiens tous les jours, on pourra donc lui proposer du télétravail s'il le souhaite.

En fonction de ça, on a défini également dans le dossier GAME qu'il y aura tout un plan de formations à monter. La formation dépendra bien sûr des agents qui prendront les postes et, effectivement, il va probablement durer longtemps et entre le moment où on va démarrer et le moment où on sera pleinement efficace, il va probablement se passer quelques mois.

D'un point de vue conduite du projet, le promoteur est Arnaud Ramackers du technicentre et j'ai eu l'honneur d'être nommé chef de projet Hauts-de-France. On l'a rappelé, ça a été présenté à la CSSCT, il y a à peu près 3 semaines, où Monsieur LAMBERT était présent.

En termes de planning, on est en train de faire la présentation du projet. L'analyse de sécurité du dossier GAME est en cours de formalisation, mais le fond est fait. Ensuite, il faut qu'on commence à travailler sur certains transferts. En programmation, on travaille sur plusieurs horizons, on travaille des horizons tactiques, des horizons pré-opérationnels, des horizons PHP : tactiques (18 à 24 mois), pré-op (3 à 6 mois) et PHP (4 semaines). Les roulements SA 2020 ne vont pas tarder à sortir, à se finaliser. Dès qu'ils seront sortis, il va falloir que l'on calcule la charge que cela va générer et, pour calculer la charge, il faut avoir les parcs, les parcours, les kilomètres, les heures de fonctionnement thermiques, etc., et ça, ça va sortir au mois d'avril. Cette charge, pour l'ensemble du matériel Hauts-de-France, sera dans le périmètre Hauts-de-France, on le fait par la STF Hauts-de-France. C'est pour ça qu'on vise à démarrer le projet pour le 1<sup>er</sup> avril pour avoir justement cette organisation qui permet de calculer la charge tactique pour 2020.

Le deuxième paquet, côté programmation, que l'on va transférer, est le paquet pré-opérationnel, donc que reste-t-il à faire jusqu'à la fin de l'année ? On a encore de la programmation à faire jusqu'à la fin de l'année : quand vous programmez à 24 mois, vous regardez ce que l'on fait grosso modo en volume sur le trimestre ; quand vous commencez à regarder à 6 mois, vous regardez ce qu'on fait sur le mois et, quand vous commencez à regarder ce qu'on va faire sur le mois, vous commencez à regarder à la semaine et à la journée. La deuxième phase de transfert sera donc le transfert du reste à programmer jusqu'à la fin de l'année.

Ensuite, ce que l'on peut mettre en place assez rapidement, c'est tout ce qui est SET et retour d'expérience. La SET, j'en ai côté Picardie, il y en a également côté Nord – Pas-de-Calais, mais, maintenant, ils ne sont pas au même endroit. Rien n'empêche de commencer à regarder et à faire du STE global avec quelqu'un qui chapeaute, pour dire : côté picard, ils regardent plus les engins de cette flotte, même s'ils sont sur un roulement Nord, et celui qui est à Lille regarde plus cette série-là, même si ce n'est pas son roulement. Ensuite, on mettra les agents à Amiens.

Il y a ensuite la partie gestion opérationnelle de flotte. Là, la gestion opérationnelle de flotte est dépendante du nombre d'agents que l'on a dans les postes et qui peuvent tenir les roulements. Aujourd'hui, des entretiens exploratoires que l'on a pu démarrer, on arrive à une situation où il nous manque trois GOF sur les deux roulements : sur les deux roulements, on a actuellement un roulement 3 x 8 et 7 x 7 et un roulement 2 x 8. Il nous manque un agent pour couvrir le roulement 2 x 8 et il nous manque deux agents pour couvrir le roulement 3 x 8. On a donc aujourd'hui une recherche de poste qui est en cours pour trouver les GOF.

Le challenge va être en fait d'arriver à monter la partie gestion opérationnelle de flotte d'ici le mois de juin et, ça, ça va dépendre directement des candidatures des agents qu'on va pouvoir trouver. Si jamais on n'y arrive pas, j'ai encore des agents qui sont formés côté Picardie puisqu'ils sont aujourd'hui toujours en poste. Même si on commence à voir des points de sortie pour eux à travers des entretiens qu'on a pu faire, on les maintiendra tant qu'on ne trouvera personne pour prendre le relais.

Ensuite, on va tomber sur les annexes, mais, là, je ne sais pas si vous les avez regardées. On vous a mis le plan du GOF, mais il n'y a rien de neuf. Les six missions, je vous les ai expliquées brièvement et je vous ai mis les roulements GOF 2 x 8 et 3 x 8, mais qui sont des roulements existants, au moins pour le 3 x 8, et le roulement SET.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On va passer aux questions même s'il y en a eu déjà plusieurs.

M. WATTEBLED, CGT

Juste, s'il était possible d'avoir le MSC, anciennement le GAME, qui s'appelle le MSC maintenant.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

On ne donne jamais les dossiers GAME en instance

M. WATTEBLED, CGT

Serait-il possible de l'avoir ? (OFF : Monsieur Martel : NON)

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Monsieur LAMBERT ?

M. LAMBERT, SUD-Rail

On est malheureusement dans une présentation de projet dont on a plus l'habitude, c'est-à-dire que vous faites une fusion entre la Picardie et le Nord – Pas-de-Calais et qui dit fusion dit productivité. C'est sûr que le chiffre de – 2 pourrait paraître « petit », mais on a quand même pas mal de collègues qui vont avoir leur poste supprimé, mais au global ça ne ferait que – 2. Là, vous avez mis en place des choses, et c'est ce qu'on disait dans notre déclaration, comme le télétravail afin de permettre de favoriser vie professionnelle et vie personnelle, mais on sait très bien que tout ça ne va durer qu'un temps. Pour répondre au collègue tout à l'heure, c'est vrai qu'il y a quand même plus de postes disponibles sur Lille que sur la Picardie. C'est peut-être pour ça aussi qu'on a commencé à regarder pour les collègues picards. C'est Arnaud Ramackers qui disait que les agents concernés par les suppressions de poste auraient plus de facilité à trouver à Lille qu'en Picardie. Donc réduction des frais de structure et

réduction de la masse salariale comme globalement 90 % quand on nous présente un projet.

Ce qu'il serait intéressant de savoir, une fois que vous aurez fait l'ensemble des entretiens exploratoires, c'est le nombre d'agents qui vont demain devoir faire plus de route pour aller travailler suite à cette réorganisation, on ne va pas dire restructuration, mais réorganisation, parce que, effectivement, tous les Picards ne vont pas pouvoir rester en Picardie et certains vont devoir venir bosser à Lille parce que vous n'allez pas maintenir le télétravail ad vitam aeternam. En plus, on pourrait discuter du télétravail avec le fait que ça rompt quand même le lien social avec les collègues de travail. C'est là-dessus qu'il faudra avancer demain. Avez-vous déjà une idée du pourcentage d'agents qui vont devoir demain effectuer plus de route pour aller bosser suite à cette réorganisation ? Ce que je demande, et c'est ce que j'avais déjà demandé en CHSCT, c'est d'avoir un bilan une fois qu'il sera complet, de l'endroit où seront affectés les agents pour que l'on puisse, nous, regarder tout ça, parce que, quand vous aurez augmenté le nombre de kilomètres à faire pour aller travailler, il y a les risques routiers, pas mal de choses qui peuvent être déclenchées.

Sinon, le projet lui-même, c'est comme d'habitude, ce n'est pas vous personnellement, mais c'est la direction qui choisit si on fait qu'un quand il y en a deux, vu les frais de structures, on réduit le volume de la masse salariale, oui, dont acte. Après, nous, on regarde les conséquences sur les collègues. Je ne vais pas vous blâmer de ne pas nous donner les informations, vous respectez les instances, mais si vous avez déjà une idée du pourcentage d'agents, et surtout ne pas oublier de nous faire un point régulièrement en CSSCT matériel.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Je vous précise parce que, comme on avait quand même déjà discuté avant du sujet STF dans les anciens CE, on avait dit, par rapport à la problématique de l'emploi en Nord – Pas-de-Calais, que le centre de gravité de la STF Hauts-de-France serait plutôt à Amiens que Lille. Vous voyez formellement que, sur les 24, il y a 14 emplois à Amiens et 10 à Lille. Évidemment, les cartes sont rebattues parce que ce ne sont pas les mêmes contenus sur les postes et qu'on voyait plutôt des contenus à forte valeur ajoutée à Amiens et plutôt les postes très en lien avec l'opérationnel, donc sur des services postés, à Lille. Pourquoi à Lille ? Parce qu'on a voulu absolument garder une cohérence, que soulignait Patrick GAUCHET au début de son exposé : on voulait avoir les GOF à côté des Gater, parce que ce sont des gens qui travaillent en permanence ensemble, et donc en les mettant physiquement à côté, on était convaincus que ça allait apporter une synergie. Ça existait avant en Picardie, mais ça n'existait pas en Nord – Pas-de-Calais dans les schémas de production d'avant. On a trouvé que c'était plutôt le standard Picardie qui était le bon en la matière et on a donc voulu le conserver dans l'organisation.

M. LAMBERT, SUD-Rail

On est bien d'accord, il n'y aura pas de la place pour tous les collègues picards sur les 14 postes restant en Picardie, et donc le fait qu'il y ait moins de postes disponibles sur la région picarde et un peu sur la région lilloise...

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Disons qu'il y avait 14 postes avant en Picardie et qu'il y en aura 14 demain.

M. LAMBERT, SUD-Rail

Et tout est couvert ?

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Non, parce que ce ne sont pas les mêmes. Vous avez plutôt des postes plus qualifiés qui arrivent à Amiens alors que les postes de qualif' D et E sont plutôt à Lille.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Aujourd'hui, on a fait à peu près la moitié des entretiens exploratoires. Le reste est programmé pour qu'ils soient faits avant le CSSCT du 3, où on pourra vous faire un bilan complet. La vision qu'on a aujourd'hui est que, sur la Picardie, donc les GOF principalement concernés par la réorganisation, on leur a tous retrouvé un poste pour l'instant et retrouvé un poste au sein de la STF. C'est-à-dire que, dans la création des nouveaux postes, il y a deux postes de SET à la qualif' D et j'ai un poste de programmeur-adaptateur à la qualif' D : cela fait donc trois postes à la qualif' D. Il me reste aujourd'hui 4 GOF à la qualif' D puisqu'il y en a un qui avait déjà l'examen de qualif' E et qui est déjà parti à l'ERC. Ensuite, j'ai un autre GOF qui est en cursus de formation qualif' E et qui, s'il réussit, ce que j'espère bien, pourra déboucher sur un poste de programmeur. Aux trois qui me restent, je propose aujourd'hui des postes de SET et de programmeurs à la qualif' D. Je n'ai donc aujourd'hui personne sur le carreau côté Picardie.

Côté Nord – Pas-de-Calais, je l'ai dit, il y a effectivement un besoin de couvrir les postes de GOF : aujourd'hui il y a trois postes de GOF à la qualif' E qui ne sont pas couverts. On a des programmeurs qui sont aujourd'hui à la qualif' E ou des GOF qui sont déjà à 3 x 8 et 5 x 7 mais qui ne veulent pas passer en 3 x 8 et 7 x 7. Les programmeurs ne souhaitent pas non plus passer dans un roulement de GOF, parce que, quand vous êtes programmeur, il n'y a pas beaucoup de formations à faire pour passer GOF, vous maîtrisez le sujet. Maintenant, effectivement, tout le monde ne veut pas faire du 3 x 8 et 7 x 7, je le comprends. C'est donc cette difficulté que l'on a aujourd'hui : d'un point de vue nombre de postes, on arrive à placer tout le monde, mais on a une difficulté côté Nord pour couvrir les postes de GOF parce qu'on n'a pas les ressources.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

En fait, il y avait aussi de la concurrence avec les autres : par exemple, entre Gater et GOF, vous pouvez avoir les mêmes ressources en fait. On a ouvert les tenues de postes Gater comme GOF à la sortie de l'examen TGM, on s'est donc créé nous-mêmes une propre concurrence sur ces postes à couvrir. On savait que ça allait être compliqué, c'est bien pour ça qu'on avait lancé un examen de TGM un peu rapidement, et je pense qu'on va réenclencher demain avec un concours TGM parce qu'on aura besoin d'alimenter assez régulièrement en nouvelles ressources le COP Hauts-de-France, qui est quand même un gros plateau opérationnel, y compris avec ces tables de GOF qui dépendront de la STF.

Il y a de l'efficacité qui est recherchée dans le dispositif, ce n'est pas qu'un projet d'optimisation financière en termes d'organisation, vous l'avez vu. Sur la gestion opérationnelle, le lien direct sur l'ensemble de la flotte GOF et Gater, on va y gagner en réactivité et on a notamment des enjeux sur les croisements opérationnels avec le IC00 : ça, c'est très important. On remet un vrai pilotage avec un cadre à la manœuvre



sur l'aspect qualité-délai pour le pilotage de la fiabilité : ça, c'est très important également. On a quand même six programmeurs au total, vous avez une force de frappe réunie et polyvalente, qui peut mutualiser le boulot, ce qui nous permettra vraiment d'avoir beaucoup plus de continuité qu'avant sur la partie programmation. On est donc plutôt à augmenter les curseurs qualité sur l'ensemble des champs d'intervention de la STF, y compris avec – 2.

M. WATTEBLED, CGT

Juste sur l'organisation de l'astreinte, elle sera réorganisée et maintenue avec les responsables STF et le programmeur actuellement formé, sauf que vous les passez au forfait jour : ça veut dire qu'ils peuvent faire leur boulot de jour et être appelés d'astreinte et travailler 2 ou 3 jours d'affilée ; si leur journée de travail est faite et que, derrière, ils interviennent en astreinte, ils peuvent continuer comme ça sans suivi. Vous voyez ce que je veux dire ? Je pense que je ne suis pas clair.

M. RABIER, Président

Je comprends, Monsieur WATTEBLED. Là, on parle de la STF, mais il y a de l'astreinte dans tous nos établissements partout, sauf les cadres qui sont déjà au forfait jour par leur poste en dehors de l'astreinte. Cette compatibilité astreinte + forfait jour existe donc déjà. Néanmoins, ce n'est pas parce que tu es au forfait jour que tu ne dors pas la nuit et qu'il n'y a pas de taquets : ce n'est pas du grand n'importe quoi le forfait jour, il y a des règles. On s'est posé beaucoup de questions au moment de la mise en œuvre de ce projet, il y a eu plein de débats dans toutes les instances.

C'est intéressant votre question, j'ai été audité il y a très peu de temps par la DRH nationale où il y a justement quelqu'un qui s'occupe de regarder comment tout ça a pris forme depuis maintenant une bonne année. En réalité, on s'est posé beaucoup de questions, notamment sur le poids des astreintes et la mise en œuvre du dispositif. J'ai envie de vous dire aujourd'hui que bon nombre de ces questions n'ont pas forcément trouvé les cas d'application depuis quasiment 15 mois que c'est mis en œuvre, et fort heureusement parce que ce sont souvent des cas un peu précis, avec des configurations très particulières. Fort heureusement, les choses se passent plutôt bien au niveau du forfait jour. D'ailleurs, si ça ne se passait pas bien, il y aurait des remontées dans les EIA. On a donc une vision plutôt correcte. L'astreinte, c'est faire face, être joignable, dans des situations qui te tombent dessus sans que tu aies pu les prévoir par nature – c'est bien ça l'astreinte – et, à mon avis, tu te mobilises. Mais, encore une fois, c'est le chemin de fer l'astreinte : je suis désolé, mais, quand les trains roulent 24 heures sur 24, il n'est pas illogique qu'il y ait des dirigeants d'astreinte pour parer à certaines situations exceptionnelles particulières. Et heureusement qu'il y a des agents d'astreinte, qu'ils soient ou non au forfait jour.

M. WATTEBLED, CGT

Non, mais là où je veux en venir, un programmeur a une mission autre que celle d'un encadrant tel qu'un DPX ou qu'un responsable de STF par exemple. Ce sont des qualif E il me semble les programmeurs.

M. RABIER, Président

Oui, c'est ça.

M. WATTEBLED, CGT

Cela veut dire qu'ils ont un travail plus opérationnel. Je ne connais pas le métier, mais à mon avis c'est plus opérationnel. Mais ils peuvent être appelés : comme tu es au forfait jour, mon pote, eh bien...

M. RABIER, Président

Non, ce n'est pas tout à fait...

M. WATTEBLED, CGT

Juste sur le forfait jour, il y a des études qui démontrent, au-delà des entretiens, des EIA, la pression est tellement mise sur le fait d'accepter un poste soumis au forfait jour que, si la personne ne veut pas le forfait jour, elle n'a pas le poste. C'est un peu ça l'idée. Il y a donc peut-être une certaine retenue à dire : je n'aime pas le forfait jour. Par contre, les études démontrent que le forfait jour est néfaste pour la santé : ils en sont revenus dans certaines entreprises car des études indépendantes démontrent que c'est néfaste pour la santé, et c'est une évidence.

M. RABIER, Président

On ne va pas faire le débat sur le forfait jour, mais permettez-moi de vous dire que je ne partage pas la dernière phrase que vous avez dite. Il n'y a aucune évidence pour moi. Bon nombre de gens qui étaient auparavant au titre 3, si on se réfère à l'ancienne réglementation RH77 que tout le monde connaît, étaient plutôt déçus d'avoir un accord forfait jour qui ne leur permet pas tous de justement basculer en forfait jour, et c'est bien plutôt ces sujets-là qu'on a eus à régler : des gens qui avaient le titre 3, avec une certaine marge de manœuvre dans l'organisation des horaires de leurs journées de travail et ont malheureusement, parce qu'ils n'étaient pas dans les critères choisis, basculé au tableau de services. C'est plutôt ce mécontentement qu'on a pu avoir par le passé que l'inverse que vous citez, Monsieur WATTEBLED. Je me permets d'être précis là-dessus parce que, en réalité, le forfait jour intéresse plus qu'il ne désintéresse les gens.

M. GAUCHET, Responsable STF Picardie

Pour vous apporter une précision sur l'astreinte STF et pourquoi il y a un programmeur dedans. Le rôle du programmeur est de s'assurer que les opérations de maintenance sont justement programmées en temps et en heure. On a un tas d'aléas qui arrivent et on a parfois un engin qui se retrouve à Lille alors qu'il devrait se trouver à l'atelier. On a donc justement besoin de refaire des calculs annuels pour voir si les kilomètres, les heures, etc. ont été repris, et ça, c'est le rôle de l'astreinte, c'est un des rôles de l'astreinte. Le programmeur est donc tout à fait capable de faire ça. Après, pourquoi avons-nous mis un programmeur ? Quand vous regardez aujourd'hui à la STF Picardie le nombre de cadres qu'il y a, on est tout juste assez pour faire l'astreinte. C'est donc pour ça qu'il a été intégré dedans et ce n'est pas de l'astreinte où vous sortez comme de l'astreinte caténaire ou autres, c'est de l'astreinte à domicile, avec une clé VPN, un PC, etc. pour pouvoir faire les demandes de dérogation, être joignable, etc.

Un rôle qu'on met en plus à l'astreinte, c'est éventuellement de pouvoir remplacer le gestionnaire opérationnel de flotte si jamais il est malade et qu'on a personne au poste, etc., au moins de faire les bascules téléphoniques, les libérations de produits,

etc. Mais ça, c'est exceptionnel, il est rare, quand on a une réserve, d'être mis devant le fait accompli que le GOF ne puisse pas tenir son poste.

Aujourd'hui, si vous allez demander au programmeur s'il accepte qu'on le sorte de l'astreinte, vous verrez ce qu'il vous dira, mais il vous dira qu'il ne souhaite pas en sortir.

M. WATTEBLED, CGT

J'arrête après, c'est promis, mais, sur le forfait jour, il vient d'être mis en place dans l'entreprise il y a 2 ans, mais, dans d'autres entreprises, cela fait bien plus longtemps, et je ne parlais pas d'études dans l'entreprise, je parlais d'études dans les autres entreprises.

M. MARTEL, Directeur de production et matériel

Y a-t-il d'autres questions sur ce projet STF ?

M. RABIER, Président

Avant de se quitter, j'ai une information à vous communiquer et que j'ai apprise à midi, qui concerne une collègue de chez nous, qui a eu hier un accident de trajet en voiture, grave puisque le pronostic vital est engagé. C'est une dame de 50 ans qui se rendait hier sur son lieu de travail à Compiègne et qui a été percutée par un camion. Bien évidemment, on est plutôt très inquiet. Monsieur ESPINOUSE est, je pense, en lien avec cette personne et avec sa famille. Voilà ce que je peux vous dire à l'instant T : c'est arrivé, c'est tout chaud, ça date d'hier.

M. ESPINOUSE, CGT

Pour plus d'information, elle est tirée d'affaires, elle s'est réveillée tout à l'heure et discute avec sa famille. Elle a eu une greffe au niveau de l'aorte, on a pu soigner la rate qui était perforée et elle a de multiples fractures, mais elle est consciente, se souvient de tout, et son pronostic vital n'est plus engagé.

M. RABIER, Président

Merci pour ce rectificatif que je n'avais pas eu. Tant mieux.

On va donc lever cette séance. Je vous remercie pour la qualité des échanges.

La prochaine séance du CSE est le 28 mars, ensuite le 2 avril. Bonne soirée à vous.

*La séance est levée à 17h30*